



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y compromiso organizacional del personal  
de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Isna Liz Larico Pampamallco

**ASESOR:**

Dr. Dwight Ronnie Guerra Torres

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ-2017**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Isna Liz Larico Pampamallco, cuyo título es: "Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: Quince

Lima, San Juan de Lurigancho 12 de febrero del 2019

*x Wilfredo Gamarra Villanueva*

.....  
Dr. Wilfredo Gamarra Villanueva

PRESIDENTE

*Miguel Ángel Pérez Pérez*

.....  
MG. Miguel Ángel Pérez Pérez

SECRETARIO

*P/P.*

*Dwight Ronnie Guerra Torres*

.....  
Dr. Dwight Ronnie Guerra Torres

VOCAL



*[Signature]*

Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



*[Signature]*

Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

### **Dedicatoria**

A mis padres por ayudarme a crecer en el camino de la verdad, cultivando valores, por sus sabios consejos y guía a lo largo de mi vida.

## **Agradecimiento**

A mi familia por su apoyo incondicional en todo momento.

A mis compañeros de trabajo del Servicio de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas por haber colaborado con la realización de la presente investigación.

### Declaración de autenticidad

Yo, Isna Liz Larico Pampamallco, identificado con D.N.I. N° 40173744, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima, declaro que el trabajo académico titulado "Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017" presentado para la obtención del grado académico de maestro en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

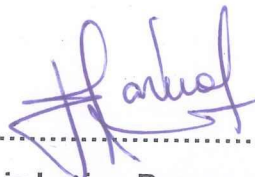
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de septiembre del 2017



.....  
Isna Liz Larico Pampamallco

DNI: 40173744

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente, en el octavo capítulo se presenta los anexos correspondientes.

La autora

## Índice

	Pg.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica técnica o humanista	21
1.3. Justificación	61
1.4. Problema	63
1.5. Hipótesis	64
1.6. Objetivos	65
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	66
2.1. Variables	67
2.2. Operacionalización de variables	68
2.3. Metodología	69
2.4. Tipos de estudio	70
2.5. Diseño	70
2.6. Población, muestra y muestro	71
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.8. Métodos de análisis de datos	75
2.9. Aspectos éticos	75

<b>III. RESULTADOS</b>	76
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	97
<b>V. CONCLUSIONES</b>	102
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	105
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	107
<b>VIII. ANEXOS</b>	112
Anexo 01: Matriz de consistencia	
Anexo 02: Instrumentos	
Anexo 03: Formato de validación de instrumento	
Anexo 04: Carta de presentación	
Anexo 05: Matriz de datos	
Anexo 06: Artículo científico	



## Lista de tablas

	Pg.
Tabla 1: Operacionalización de variable clima laboral	68
Tabla 2: Operacionalización de variable compromiso organizacional	69
Tabla 3: Validez de contenido de los instrumentos	73
Tabla 4: Nivel de confiabilidad del instrumento clima laboral	74
Tabla 5: Nivel de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional	74
Tabla 6: Distribución de datos según la variable clima laboral	77
Tabla 7: Distribución de datos según la dimensión liderazgo	78
Tabla 8: Distribución de datos según la dimensión motivación	79
Tabla 9: Distribución de datos según la dimensión reciprocidad	80
Tabla 10: Distribución de datos según la dimensión participación	81
Tabla 11: Distribución de datos según la variable compromiso organizacional	82
Tabla 12: Distribución de datos según la dimensión afectiva	83
Tabla 13: Distribución de datos según la dimensión continuidad	84
Tabla 14: Distribución de datos según la dimensión normativa	85
Tabla 15: Tabla cruzada para clima laboral y compromiso organizacional	86
Tabla 16: Tabla cruzada para liderazgo y compromiso organizacional	87
Tabla 17: Tabla cruzada para motivación y compromiso organizacional	88
Tabla 18: Tabla cruzada para reciprocidad y compromiso organizacional	89
Tabla 19: Tabla cruzada para participación y compromiso organizacional	90
Tabla 20: Tabla cruzada para participación y compromiso organizacional	91
Tabla 21: Correlación Spearman clima laboral y compromiso organizacional	92
Tabla 22: Correlación Spearman liderazgo y el compromiso organizacional	93
Tabla 23: Correlación Spearman motivación y el compromiso organizacional	94
Tabla 24: Correlación Spearman reciprocidad y el compromiso organizacional	95
Tabla 25: Correlación Spearman participación y el compromiso organizacional	96

## Lista de figuras

	Pg.
Figura 1: Datos según la variable clima laboral	77
Figura 2: Datos según la dimensión liderazgo	78
Figura 3: Datos según la dimensión motivación	79
Figura 4: Datos según la dimensión reciprocidad	80
Figura 5: Datos según la dimensión participación	81
Figura 6: Datos según la variable compromiso organizacional	82
Figura 7: Datos según la dimensión afectiva	83
Figura 8: Datos según la dimensión continuidad	84
Figura 9: Datos según la dimensión normativa	85
Figura 10: Resultados cruzados para clima laboral y compromiso organizacional	86
Figura 11: Resultados cruzados para liderazgo y compromiso organizacional	87
Figura 12: Resultados cruzados para motivación y compromiso organizacional	88
Figura 13: Resultados cruzados para reciprocidad y compromiso organizacional	89
Figura 14: Resultados cruzados para participación y compromiso organizacional	90

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017; la población estuvo constituida por médicos, tecnólogos médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo, lo cual es un total de 82 trabajadores, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, de tipo aplicada, descriptivo y correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se observó que en la tabla 6 y figura 1 que el 31.71% de los trabajadores perciben un clima laboral de nivel bueno, el 45.12% perciben un nivel regular y un 23.17% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 11 y figura 6 que el 29.27% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional de nivel alto, el 46.34% presenta un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 21 que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Clima laboral, compromiso organizacional, liderazgo, motivación, reciprocidad, participación.

## Abstract

The present research aimed to determine the relationship between the work environment and the organizational commitment of the Radiology staff of the National Institute of Neoplastic Diseases, Lima 2017; The population consisted of medical technologists, nurses, nursing technicians and administrative personnel, which is a total of 82 workers, non-probabilistic sampling was used for convenience.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental, applied, descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the questionnaire instrument for both variables with a Likert scale, which provided information about the study variables and their dimensions, whose results are presented graphically and textually.

Through the results obtained it was observed that in Table 6 and figure 1 that 31.71% of workers perceive a good working environment, 45.12% perceive a regular level and 23.17% a bad level, it is also evident in Table 11 and Figure 6 show that 29.27% of workers have a high level of organizational commitment, 46.34% have an average level and 24.39% have a low level. With respect to the correlation of the variables, it was obtained in table 21 that the labor climate variable is directly and positively related to the organizational commitment variable, according to the Spearman correlation of 0.608 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.000$  Being less than 0.01. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

*Key words:* Labor climate, organizacional comitente, leadership, motivation, reciprocity, participation.

# **I. INTRODUCCIÓN**

La globalización y sus exigencias, han traído como consecuencia que las empresas se preocupen cada vez más en aspectos tan importantes como crear un buen clima laboral dentro de ellas, pues una percepción positiva de él, genera y fortalece el compromiso de sus miembros de manera exitosa en el largo plazo. Precisamente es este compromiso lo que les permitirá enfocarse hacia el logro de los objetivos (Pérez 2015, p. 9).

El Clima Laboral, es un importante indicador para una organización, la cual puede estar influenciada por diversas situaciones, desde los procesos para poder realizar una actividad determinada, la adaptación del trabajo, los equipos y maquinarias con las que se cuentan, las diferentes personalidades y caracteres de los compañeros del trabajo, el liderazgo de la organización, la remuneración, y también con el agrado que tengan los trabajadores con la labor que desempeñan dentro de la organización. Gan y Triginé (2012).

Los autores Marín, Melgar y Castaño (1998) definieron el clima laboral como el “conjunto de percepciones de los trabajadores acerca de las características que son relativamente estables en una organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de cada uno de sus miembros” (p. 92).

El compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Meyer y Allen 1991), y describen las dimensiones de éste en la teoría de los tres componentes, donde se caracteriza al compromiso con tres componentes principales: Afectivo, Normativo y de Continuidad.

El conocimiento a profundidad del clima laboral y el compromiso organizacional es muy importante ya que permite identificar las áreas problemáticas en las organizaciones; permite también determinar la percepción de los trabajadores en sus respectivos centros laborales. De esta forma, su estudio y entendimiento ayuda a que, en las organizaciones, se tomen las medidas necesarias para lograr mantener, fidelizar y retener al recurso humano, que es lo más importante.

Para que un empleado entregue lo mejor de si día a día, primero debe identificarse con su lugar de trabajo, crear afinidad con las actividades que realiza, con los compañeros de equipo y con los implementos que debe utilizar para desempeñar sus actividades diarias.

El gran reto actual de las organizaciones radica es lograr que las personas que conforman la organización se comprometan con los objetivos organizacionales y se integren al proyecto de la institución, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. En este sentido, lograr que los trabajadores se comprometan con la organización, es una estrategia que puede favorecer la consecución de las metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo, pues de la disposición y percepción que tengan los empleados sobre su centro de trabajo va a depender en gran medida la calidad y cantidad de aportes que hagan a la institución.

Las instituciones de atención médica son organizaciones de servicio que requieren, como todas las demás, adaptarse a las exigencias de la sociedad, el ambiente y las nuevas tecnologías. Tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a sus empleados. En el Servicio de Radiología se busca establecer una política de calidad en sus diferentes áreas de trabajo, donde se vean reflejados la misión, visión y objetivos que el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas tiene como propósito.

Por lo antes planteado, es pertinente y necesario realizar el estudio titulado “Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional, evaluando estas dos variables: clima laboral con sus dimensiones (Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) propuestos por Marín, Melgar y Castaño (1998) y compromiso organizacional con sus dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo), propuestos por Meyer y Allen (1991).

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Méndez (2015), en su investigación sobre el Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México, en la cual presentó como objetivo determinar el grado de calidad del clima organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México, siendo una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por aproximadamente 2000 empleados de los cuales se tomó una muestra de 633. Las variables consideradas en el estudio fueron grado de calidad del clima organizacional y grado de compromiso organizacional. Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $F = 5.89$  y un nivel de significación  $p = .16$ . Con base en el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se determinó que el grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México. El estudio mostró según los niveles utilizados en la escala de Likert de los instrumentos una percepción de la variable clima organizacional de los empleados en grado entre muy bueno y excelente y expresaron estar entre muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores de compromiso organizacional.

El aporte de la investigación sobre los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra se determinó que el grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México, el investigador sugiere evaluar los indicadores que salieron más bajos, relacionados con el clima y el compromiso organizacional con el propósito de desarrollar estrategias para su mejoramiento, también sugiere realizar la investigación en periodos de temporada baja, dado que en temporada alta la empresa otorga diversos beneficios a los empleados e incluir otras variables que no fueron consideradas.



Flórez (2014), en su trabajo de investigación sobre el Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios, en la cual presentó como objetivo examinar la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Se trata de una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, teniendo como muestra 96 docentes, con una selección no probabilística. Los resultados se analizaron utilizando la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia de  $p \leq 0.05$ , y muestran que la relación directa entre las variables de compromiso y clima es baja, expresada por un tamaño del efecto bajo  $d=4,12$ . Sin embargo, entre las dimensiones del clima laboral y los tipos de compromiso organizacional en donde se encuentra una relación significativa, es la que se presenta entre el compromiso normativo y afectivo con las relaciones interpersonales (.0227) y entre el compromiso de continuidad con la dimensión de sentido de pertenencia y estilos de dirección (.203) y (.228) respectivamente. Se obtuvieron puntajes bajos para los tres tipos de compromiso organizacional, y de las dimensiones del clima laboral, las relaciones interpersonales resultaron ser la más alta con un puntaje de 15,96, que la ubica en un nivel medio alto.

El aporte de esta investigación fue saber la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, se obtuvieron puntajes bajos para los tres tipos de compromiso organizacional, y de las dimensiones del clima laboral, es necesario desarrollar planes de intervención para mejorar el clima laboral, sobre todo en aquellas dimensiones que obtuvieron puntajes más bajos.

Alcántar, Maldonado y Arcos (2013) en su tesis sobre Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública de Baja California en México, tuvo como objetivo identificar si existe una relación significativa entre los dos constructos; para lograrlo se trabajó con una población de 112 empleados del área financiera de una universidad pública. este

trabajo presentó una investigación de tipo descriptivo, correlacional, transversal con diseño no experimental sobre el diagnóstico del clima laboral y compromiso organizacional de los empleados de una universidad pública. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario elaborado con base en dos instrumentos: la escala multidimensional de Percepción del Clima Laboral reportada por Alcántar et al. (2010) y el instrumento para caracterizar el Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La confiabilidad de los instrumentos se analizó con el programa estadístico SPSS (versión 17) y se obtuvo a través del coeficiente de Alfa de Cronbach un índice de confiabilidad para Clima Laboral de 0.914 y para Compromiso Organizacional de 0.797. Los hallazgos muestran que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los dos parámetros lo cual sugiere que, al favorecer el Clima Laboral, se favorece el compromiso de los empleados: Adicionalmente se identificó que tanto el Clima Laboral como el Compromiso Organizacional tienen un nivel bueno.

El aporte de esta investigación concluyo que, al favorecer el clima laboral, se favorece el compromiso de los empleados. Consideramos que esta información es de utilidad para la universidad porque permitirá al área de Recursos Humanos o a quien le corresponda, modificar las Condiciones de Trabajo para conseguir un personal más comprometido con la organización, lo cual se verá reflejado en un aumento de su productividad.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Seminario (2017) en su tesis sobre Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana, el estudio tuvo como objetivo evaluar la relación que existe entre clima laboral y compromiso organizacional en una muestra de vendedores de una empresa de tipo retail de la ciudad de Lima, es un estudio de carácter descriptivo – correlacional. La muestra fue conformada por 111 vendedores; un 54.10% fueron varones y un 45,9% mujeres. La edad promedio de la muestra es de 24.39 años. Los instrumentos que se emplearon fueron la escala de compromiso de Meyer y Allen (1997) adaptada y validada en versión español por Arciniega y Gonzáles (2006) y validada en Lima

por Montoya (2014); y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, validada por Vicuña en Lima (2006). Los resultados confirman la hipótesis, es decir existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional. En cuanto a los objetivos específicos, se demuestra que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso afectivo; sin embargo, las correlaciones son débiles y no significativas entre clima laboral y compromiso normativos; y entre clima laboral y compromiso de continuación. Por último, el tipo de compromiso que predomina en la muestra es el compromiso afectivo; y según las categorías diagnósticas del cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, propuesto por Vicuña (2006), los participantes perciben un clima organizacional de “tendencia positiva”.

De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se confirma la hipótesis, es decir, existe una correlación positiva, baja y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en una muestra de vendedores de una empresa de tipo retail, lo cual demuestra la importancia de generar un adecuado clima laboral si las organizaciones desean fidelizar y comprometer a sus colaboradores con los objetivos organizacionales; ya que el compromiso organizacional es visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva dentro del contexto laboral por parte del colaborador.

Tejada (2016), en su investigación sobre el Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, en Nuevo Chimbote-Perú, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional. Se trabajó con toda la población con una cantidad de 200 colaboradores de sexo masculino, en la cual se empleó el diseño descriptivo correlacional. Se utilizó, la escala de clima laboral de Sonia Palma que fue elaborada en el 2004, del mismo modo se empleó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen elaborado en 1991, siendo adaptado por Quispe Muñoz, Maribel Gloria, cuyo resultado es válido y confiable para nuestra realidad, con un Alpha de Cronbach ( $r=0.737$  y  $p=0.001$ ). Para el análisis se utilizó el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, entre los principales resultados se encontró que existe relación positiva débil entre clima laboral y compromiso organizacional

( $r=0.187^{**}$  y  $p=0.008 < 0.001$ ), indicando que los colaboradores que perciben un buen clima laboral, poseen un mayor compromiso con la empresa. Finalmente, se halló los niveles de clima laboral que el 36.5% y 36% representan un nivel promedio a favorable, así como también los niveles de compromiso organizacional, donde el 69% y 29% lo que evidencian niveles de promedio a alto.

El aporte de esta investigación fue saber si existía relación entre clima laboral y el compromiso organizacional. Los trabajadores muestran una actitud positiva hacia su trabajo, la cual favorece la realización y el manejo adecuado de sus actividades laborales y al evaluar el compromiso organizacional se encontró que los colaboradores se identifican de manera adecuada con la organización compartiendo las metas establecidas, esto debido al apoyo brindado durante su permanencia, el cual abre paso a la lealtad de los colaboradores con su organización. El autor propone seguir realizando y ejecutando proyectos en cuanto a la mejora de calidad de vida en el trabajo de esta manera fortalecer el clima laboral y compromiso organizacional.

Soto (2014) en su investigación sobre el Manejo del talento humano y el clima laboral en las instituciones educativas “Politécnico Regional del Centro” y “Mariscal Castilla” distrito el Tambo – Huancayo, la investigación se efectuó en dos instituciones educativas de gestión estatal de la provincia de Huancayo, de la región Junín. La muestra, elegida de forma intencional no probabilística, ha estado conformada por 79 docentes. Para la recopilación de datos se aplicó a dicha muestra la técnica de la encuesta, para ambas variables. Ambos hicieron uso como instrumento dos cuestionarios, los mismos que han sido validados mediante juicio de expertos (promedio 83%) y muestran fiabilidad en el orden de 0,897 y de 0,936, respectivamente, con el alfa de Cronbach, lo que indica que ambos instrumentos son válidos y altamente confiables. Los resultados de la investigación demuestran la no existencia de relación estadísticamente significativa entre la variable: Manejo del talento humano y la variable: Clima laboral ( $r = 0,062$  donde  $p < de 0,05$ ) por lo que se determina que el clima laboral que se da en ambas instituciones educativas no tiene que ver con el manejo del talento humano de parte de los directivos. Lo mismo ocurre entre la variable Manejo del talento humano con la dimensión:

Ambiente de trabajo ( $r = 0,018$ ) y con la dimensión: Motivación por el trabajo ( $r = -0,020$ ), aunque en este caso hay una asociación negativa pero extremadamente baja.

El aporte de esta investigación se basa en el resultado obtenido que indica la inexistencia de relación estadísticamente significativa entre la variable: Manejo del talento humano y la variable: Clima laboral en las instituciones educativas Politécnico Regional del Centroll y Mariscal Castilla, por lo que el autor sugiere adoptar las medidas necesarias tales como: charlas, capacitaciones en manejo y/o gestión del talento humano, actualizaciones académicas, apoyo logístico, premios y estímulos, etc. que ayudaran a mejorar la motivación hacia el trabajo de los docentes, a fin de mejorar el clima laboral en sus organizaciones.

## **1.2. Fundamentación científica técnica o humanista**

### **1.2.1. Bases teóricas de la variable clima laboral**

El estudio del clima laboral tiene su origen en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, esta teoría nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano. Estas propuestas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración (Hernández y Rodríguez 1994, p.56). La escuela humanística surgió con la escuela de las relaciones humanas, esta teoría considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; por lo que describe al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales (Chiavenato 2011, p.176).

En el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta Teoría del Comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del

trabajador. Otra teoría que se originó en los años 50 fue la Teoría de Sistemas, la cual tiene su punto de partida gracias al Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy, este enfoque tiene una tendencia hacia la integración de las diversas ciencias naturales y sociales, se basa en el concepto de el hombre es un ser funcional, en donde el desempeña un rol significativo dentro de la organización, interrelacionándose con los demás individuos como un sistema abierto. Esta interacción cambia o refuerza su papel o rol, ya que las organizaciones son sistemas de roles, en las cuales el papel que cumple cada individuo dentro de ella tiene efectos en los demás aspectos de la organización (Hernández y Rodríguez 1994, p.139).

En los años 60, una nueva teoría surge producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento. Fusionó el estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integradas a través de un tratamiento sistémico (Hernández y Rodríguez 1994, p. 68).

En las últimas décadas ha comenzado a aparecer nuevamente un gran interés en el factor humano; las organizaciones se están proponiendo nuevas metas, tales como lograr el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajo, nace la necesidad de contar con una tendencia o pensamiento que vincule a las personas con su entorno, facilitando su identificación con él.

Considerando lo expresado podría afirmarse que el trabajador se mostrará más motivado si el ambiente le es grato, si gusta o se siente cómodo en sus funciones, si mantiene una relación abierta y franca con sus compañeros, si cuenta con un jefe que tiene efectivamente cualidades de liderazgo, ente otras condiciones; todo esto genera involucramiento y como consecuencia, se incrementa la productividad y la eficiencia en el desempeño de las tareas y/o servicios que presta.

## **Las teorías X e Y de Douglas Mc Gregor**

Las teorías X e Y representan dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad.

Mg Gregor describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó Teoría X y Teoría Y. Los directivos de la primera consideran a los subordinados como personas que solo se movilizan ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

### **Teoría X**

La teoría X es un conjunto de supuestos tradicionales sobre los seres humanos. Esta teoría asume que a la mayoría de la gente le disgusta trabajar e intentará evitarlo siempre que pueda. Se cree que los trabajadores tienen pocas ambiciones y evitan asumir responsabilidades, se los concibe de algún modo egoístas, indiferentes a las necesidades de la organización y resistentes al cambio. Quizá muchos directivos se nieguen a aceptar que piensan de este modo respecto a los trabajadores, per las acciones que realizan a lo largo del tiempo indican que la teoría X representa la visión que poseen acerca de los empleados.

### **Teoría Y**

Implica una perspectiva más humanística y reconoce la capacidad de los individuos de dirigir sus acciones. Se apoya en el sustento de que las personas no son necesariamente perezosas. Si los directivos de las organizaciones ofrecen el entorno adecuado, el trabajo se volverá natural para los trabajadores, como la diversión u otras actividades recreativas o el mismo descanso. En virtud de estos supuestos los directivos piensan que los empleados harán uso de la autodirección y el autocontrol para fiar objetivos fijados. Luego será responsabilidad de los

directivos brindar un entorno para que afloren todas las potencialidades de los empleados.

Las teorías X e Y se les denomina paradigmas, que sirven como modelos para poder explicar el funcionamiento de los modelos organizacionales. Estos dos paradigmas van a guiar el accionar consciente o inconsciente del comportamiento de los directivos de las organizaciones. En conclusión, va a depender del paradigma que los directivos tengan para fijar las políticas organizacionales y el modelo de competencias.

### **Teoría de los sistemas de Rensis Likert**

Según Brunet (2004), Likert presenta una de las teorías organizacionales más completas por su nivel de explicación y de extrapolación. Esta teoría permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. EL fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar el marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional (p.28).

Para Likert, el comportamiento de las personas es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que se toma en cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar.

Likert (1967), citado por Brunet (2004, p.29) establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, en tal sentido se cita:



### **VARIABLES CAUSALES**

Likert (1967, citado por Brunet 2004) definen a estas variables como variables independientes, ya que determinan el sentido en que una organización crece así como los resultados que obtiene en el tiempo. Las variables causales se distinguen por dos razones esenciales: pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización, a la vez que son variables de causa y efecto. Es decir, si estas se modifican también se modifican las otras variables (p.29).

### **VARIABLES INTERMEDIAS**

De acuerdo a Likert (1967, citado por Brunet, 2004) este tipo de variables reflejan el estado interno de la organización, mide aspectos como: motivación, actitudes, cumplimiento de objetivos, comunicación eficaz y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que forman parte de los procesos organizacionales de la empresa (p.29).

### **VARIABLES FINALES**

Likert (1967, citado por Brunet, 2004) describe a estas variables como dependientes. Son el resultado de la combinación de las variables causales y las intermedias, nos indican los resultados obtenidos por la organización, es decir, manifiestan la eficacia organizacional. (p.29)

Los trabajadores están sujetos al comportamiento administrativo que existe en la institución. Nada funciona si no existen las condiciones organizacionales adecuadas, porque va a depender de como el trabajador perciba esas condiciones las que decidirán su forma de actuar, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar.

## **Teoría de Litwin y Stringer**

Esta teoría intenta explicar aspectos importantes de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores aportan al estudio de las organizaciones esta teoría con la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer, hicieron un estudio denominado “motivación y clima organizacional” para comprobar la influencia del estilo de liderazgo del clima organizacional sobre la motivación de los miembros de la organización. A raíz del estudio se plantearon tres objetivos: 1. Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y clima organizacional. 2. Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo. 3. Determinar los efectos del clima organizacional sobre variables como satisfacción personal y desempeño organizacional, Brunet (2004).

Estos autores descubrieron distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo, estos nuevos climas tienen efectos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción de los individuos. Dichos autores facilitaron la medición del clima que influye sobre la motivación, a través de unas dimensiones que pueden ser cuantificadas. Concluyeron también que los climas laborales pueden provocar cambios en los rasgos de personalidad aparentemente estables.

Los investigadores definieron un concepto propio del clima laboral como referido a un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles a ser medidas, percibidas directa e indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación.

## **Definición de la variable clima laboral**

Los autores Marín, Melgar y Castaño (1998) definieron al clima laboral como el “conjunto de percepciones que tienen las personas de las características que son relativamente estables de una organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros” (p. 92).

Se resalta la importancia de la percepción de las personas que forman parte de la organización sobre lo que ocurre en la convivencia entre ellos y su relación con la estructura organizacional. En otras palabras, no tiene que ver solamente en cómo es la vida en la organización, sino en cómo las personas lo perciben, puesto que estas percepciones influirán en los comportamientos, actitudes y resultados de los equipos de trabajo.

Según Bordas (2016), mencionó que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles, las cuales se encuentran presentes en una organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. El clima laboral está comprendido y descrito por los integrantes de la organización, el cual es medido desde un punto de vista operativo, haciendo uso de la observación y las características propias del medio ambiente que lo rodea, asimismo se dice que el clima laboral es un factor que puede cambiar de manera frecuente, debido a la forma de actuar de los directivos y líderes (p.97).

La autora menciona que el clima laboral está directamente relacionado con la percepción que tienen los trabajadores en relación al ambiente físico y relaciones interpersonales que giran en torno a su trabajo. las condiciones en la cual los trabajadores laboran en una organización y en los estilos de liderazgo por parte de la dirección encargada de la entidad.

Los autores Gan y Triginé (2012), mencionaron que:

El clima laboral es el indicador principal del desempeño de los trabajadores en una organización, es decir es un tema muy profundo de estudio e investigación del capital humano, de las empresas y organizaciones, comprendiendo las múltiples condiciones que pueden ir desde normas internas como externas, condiciones del puesto de trabajo, desempeño laboral, y satisfacción de cada persona con las actividades, por lo tanto se dice que el clima laboral esta direccionado teniendo en cuenta los estilos de dirección de los gerentes, jefes y líderes, las remuneraciones y salarios, la estructura organizacional y el equipo de trabajo que lo integran (p.177).

Según el autor el clima laboral consiste en el ambiente interno que existe entre los integrantes de una organización, por lo que cuando el clima es adecuado se pueden establecer relaciones satisfactorias que promueven el interés y la colaboración, mientras que cuando el clima es desfavorable existe poca satisfacción entre los miembros de la organización.

### **Tipos de clima laboral**

Likert (1967), citado por Brunet, 2004) el clima laboral esta determinado fundamentalmente por el estilo de Liderazgo, Likert propone la existencia de dos grandes tipos de clima o de sistemas, describen los diferentes tipos de liderazgo (p.28).

#### **Clima de tipo autoritario explotador**

Likert (1967, citado por Brunet, 2004) en este tipo de clima no se tiene confianza en los empleados, la mayor parte de las decisiones se toman sin consultar con los trabajadores, los empleados trabajan en un entorno de miedo, de castigo y de amenazas (p.30).

El sistema autoritario explotador es el tipo de líder que no confía en sus trabajadores y que sus decisiones son tomadas desde la cúspide del poder de la organización. En este caso, los empleados no participan en la toma de decisiones, sino simplemente se someten a cumplir fielmente las órdenes impartidas. Trabajan con temor y desconfianza. Existe un abismo entre la orden y el cumplimiento del deber. Muchos de los trabajadores que laboran bajo este sistema son sumisos y temerosos. No participan con casi ninguna opinión.

### **Clima de tipo autoritario paternalista**

Likert (1967, citado por Brunet, 2004) en este tipo de clima la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la dirección pero se cuenta con la opinión de los empleados. (p.31)

En este tipo de clima ya existe la confianza entre los líderes y los trabajadores; pero la relación del trabajo va acompañada necesariamente de recompensas a algunos trabajadores a quienes el responsable otorga y que puede ser por su rendimiento operacional, pero también en otros casos existe el castigo hacia ellos.

### **Clima de tipo participativo en grupo**

Likert (1967, citado por Brunet, 2004) la dirección plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están dirigidos por toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles (p.31).

Los trabajos en grupo actualmente son los mejores, la participación grupal ha generado confianza entre los líderes y el personal, porque la participación es homogénea. La comunicación entre ambos es una de las herramientas más frecuentes en el contexto laboral y eso motiva a los trabajadores consultas, comentarios y participación en la toma de decisiones. Los objetivos propuestos para su logro, son generalmente positivos y se cumplen.

### **Clima de tipo consultivo**

Likert (1967, citado por Brunet, 2004) la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados, la política y decisiones se toman generalmente desde la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores (pp.31-32).

En este caso se le permite al trabajador proponer alguna idea para mejorar la calidad del trabajo. El ambiente laboral es mucho más estable; la comunicación es mucho más fluida entre jefe y personal lo que genera una especie de confiabilidad entre ambos. La mayoría de los objetivos propuestos para el desarrollo de la actividad se cumplen y el personal y la dirección estarían satisfechos.

### **Características del clima laboral**

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización, es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.), (Ministerio de Salud, 2008).

Es así que el clima laboral, se vincula con los procesos de liderazgo, comunicación, participación, motivación, cultura, compromiso y desempeño laboral; entre los cuales se produce un vínculo bidireccional, en el que la influencia se establece desde ambas partes y de manera íntegra, asumiendo las características individuales y contextuales en las que se inserta la empresa.

## **Importancia del clima laboral**

Brunet (2004) señaló que el clima laboral es importante porque, de una manera , integral refleja los valores, las actitudes y las creencias de sus miembros, debido a su naturaleza, se transforman a su vez en elementos de clima. Así, se vuelve importante para un líder el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones: le permite evaluar las fuentes de conflicto y de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización, puede iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus inversiones, puede seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. El administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización.

La importancia del clima laboral radica en que permite generar en los trabajadores sentimientos positivos o negativos hacia la organización, los trabajadores pueden estar implicados o ser participativos en el mejoramiento continuo de la organización aportando con ideas innovadoras, proponiendo soluciones a diferentes problemas, generando un fuerte compromiso organizacional y por lo tanto, influyendo en la creación de un clima favorable para el cumplimiento de las actividades diarias, o también, pueden ser trabajadores indiferentes que solo buscan el cumplimiento de sus actividades sin tomar en cuenta ninguna posibilidad de mejora de su trabajo o de la organización. Esto a su vez repercute en la relación que tiene con sus superiores, sus compañeros y provoca dificultades en el clima de trabajo de su área pues no aporta nada positivo, sino que al contrario provoca conflictos.

## **Dimensión de la variable clima laboral**

Para la presente investigación las dimensiones que se consideraron son las propuestas por Marín, Melgar y Castaño (1998) las 4 dimensiones a ser evaluadas son: Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

## Dimensión 1: Liderazgo

Marín, Melgar y Castaño (1998), definen el liderazgo como:

La influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados por medio de la habilidad de orientar y convencer (más que prescribir e imponer) a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas (p.4).

Esta afirmación hecha por el autor, determina que el liderazgo son todas aquellas habilidades directivas que un individuo posee para influir en la forma de actuar de las personas, de una manera activa y entusiasta logrando así el cumplimiento de las metas establecidas por la organización.

Según el Ministerio de Salud (2008), el liderazgo es:

La influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón establecido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es circunstancial (p.21)

Para el Ministerio de Salud, el liderazgo es la influencia que ejercen los jefes sobre los trabajadores y así lograr cumplir los objetivos trazados por la organización, no existe un patrón definido, ya que este se ve influenciada por diversos factores que son establecidos en la organización.

Para Davis y Newstron (1999) citado por Alles (2008), el liderazgo es:

El proceso de influir y apoyar a los demás para que realicen su trabajo en forma entusiasta a favor del cumplimiento de ciertos objetivos. Es el factor decisivo que contribuye a que los individuos o grupos



identifiquen sus metas y que después se les motive y asista en el cumplimiento de esas metas establecidas (p. 170).

El autor infiere que ejercer el liderazgo es la habilidad de poder influir y apoyar a los demás para que trabajen en forma entusiasta y voluntaria con el propósito de cumplir ciertos objetivos, que son propios de la organización.

### **Enfoque conductual del estilo de liderazgo**

El estilo de liderazgo representa una combinación de filosofía, habilidades, rasgos; con las que cuenta una persona y que determinan su comportamiento. Lo que realmente importa es la percepción de los empleados sobre el estilo de liderazgo, los empleados no responden solo a lo que los líderes piensan o hacen, sino sobre todo a lo que perciben que sus líderes son (Alles, 2008, p.174).

Para Davis y Newstron (1999) citado por Alles (2008) existen diferentes formas en que los líderes abordan a las personas para motivarlas, se explican a continuación:

### **Líderes positivos y Negativos**

Davis y Newstron (1999) citado por Alles (2008) Este tipo de líderes se podrían denominar positivo-negativos), ya que sus reacciones son a favor (positivas) o en contra(negativas). Se puede decir que un líder es positivo cuando el énfasis está en las retribuciones económicas u otro tipo de beneficios, y negativo, cuando el énfasis está en las sanciones. Los que piensan de este modo suelen utilizar ambos estilos en combinación, aplicando uno u otro cuando corresponda.

### **Líderes autocráticos participativos y permisivos**

Davis y Newstron (1999) citado por Alles (2008) Cada uno de estos tipos de liderazgo posee beneficios y limitaciones. Es posible que los líderes utilicen los tres estilos a lo largo de cierto tiempo, pero casi siempre uno de ellos tiende a

preponderar respecto a los demás. Los líderes autocráticos: concentran el poder en la toma de decisiones, participativos: descentralizan la autoridad, permisivos. Evitan ejercer el poder y la responsabilidad, dependen en gran medida de la fijación de metas del propio grupo, es apenas un mentor.

Para el análisis de la dimensión liderazgo se consideran los siguientes indicadores: Dirección, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

### **Dirección**

La dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo. Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización; a través de la comunicación se transmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, los planes y las actividades; con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa y, por último el liderazgo se utiliza para influir, guiar o dirigir a un grupo de personas: éste incluye el poder, la autoridad, la supervisión, la delegación y el mando.

Por dirección se entiende al sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando, en forma clara, las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo (Marín, Melgar y Castaño, 1998, p. 6)

Según el autor dirección es el proceso, donde se determina y cuantifica la responsabilidad de cada subalterno y las interacciones con otros individuos o grupos para lograr los resultados esperados, por ello se hace necesario proporcionar suficiente información, así como la orientación pertinente para tomar decisiones complementarias. En otras palabras, dirección es conducir el trabajo de las personas y estimular la creatividad para garantizar el cumplimiento de las actividades a realizar.

## **Estímulo al trabajo en equipo**

Robbins (2013) definió estímulo al trabajo en equipo como:

Aquel que interactúa principalmente para compartir información y tomar decisiones que ayuden al desempeño de cada uno de sus miembros en su área de responsabilidad. Un equipo de trabajo genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales ( p.310).

En un equipo de trabajo es donde los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño que es mayor que la suma de las aportaciones de cada individuo aquí el liderazgo es muy importante, los equipos que establecen un liderazgo compartido al delegar de manera eficaz suelen ser más eficaces que los equipos que tienen una estructura tradicional con un solo líder.

La gestión organizacional se basa en el trabajo en equipo, al interior de las unidades y entre las unidades administrativas, buscando fundamentalmente el logro de objetivos comunes. Implica el reconocimiento, por parte de la alta dirección, de que la gestión organizacional se sustenta en el trabajo en equipo, buscando el logro de objetivos comunes lograrlo (Marín, Melgar y Castaño,1998).

El autor manifiesta que para que se dé el trabajo en equipo deben participar todos los trabajadores por lo que debe de existir un ambiente de apoyo mutuo, en ese ambiente no debe haber individualismo, sino más bien una complementación de conocimientos y experiencias diferentes puestas a disposición en beneficio de lograr alcanzar los objetivos de la empresa y del grupo. Aún cuando existan diferentes opiniones con respecto a una situación, se debe de tomar aquella decisión que sea más favorable al cumplimiento de los objetivos.

## **Solución de conflictos**

El conflicto es considerado como parte esencial en la vida de una organización, en ella siempre surgen conflictos que se originan por diversos motivos, aunque en definitiva tienen un origen común: son las diferentes apreciaciones e intereses que se tienen sobre una misma realidad. (Marín, Melgar y Castaño, 1998).

Existen muchas maneras de solucionar conflictos, no es que se tenga una táctica ideal, pues todas las situaciones difieren una de otra. Debe entenderse el conflicto como un proceso normal que forma parte de la vida organizacional, consiste en determinar la forma en que cada parte percibe el problema y por qué lo ve desde esa perspectiva. En este sentido es necesaria una actitud honesta de todas las partes involucradas para que los problemas puedan llegar a solucionarse con claridad y todos se sientan involucrados con las soluciones pactadas.

Chiavenato (2011) define el conflicto como:

El proceso que se deriva de dos condiciones desencadenantes: de la percepción de incompatibilidad de objetivos y la percepción de una posible interferencia, por consiguiente, la parte afectada adopta un comportamiento de conflicto. La manera de resolver el conflicto influye en sus resultados, constructivos o destructivos, y, por tanto, en los futuros episodios de conflicto (p. 300).

Un conflicto se resuelve de tres maneras, primero: una parte vence en el conflicto, con lo que alcanza sus objetivos y frustra los de la otra en su intento. De este modo una parte gana y otra pierde; segundo: cada parte desiste de algunos de sus objetivos, ninguna parte alcanza todo lo que deseaba, ambas pierden; tercero: las partes logran soluciones exitosas para sus problemas, las dos partes alcanzan los objetivos que desean, con esta última el ciclo de conflicto se interrumpe y disminuye la probabilidad de conflictos futuros porque las dos partes dejan de perder (Chiavenato, 2011).

## **Dimensión 2: Motivación**

Para Marín, Melgar y Castaño (1998), la motivación “es un conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes” (p.10).

El autor refiere que la motivación, es una reacción natural de las personas, es un impulso buscador de medios para poder subsistir y desarrollarse. La persona requiere de ciertas necesidades básicas, las cuales Abraham Maslow clasificó como “fisiológicas y de seguridad” y que obligatoriamente necesita satisfacer manifestando así una reacción intuitiva en su búsqueda.

Robbins (2013,) define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo (p.202).

El termino motivación es utilizado en casi todas las actividades laborales donde se desea despertar el interés de alguien. Puede ser que en algunos casos utilizado por el líder para despertar el interés de los colaboradores; y en otros casos puede darse en que puede ser utilizado por los mismos trabajadores para poder despertar el interés entre los trabajadores, entonces para que el personal cumpla los objetivos trazados necesita ser motivado de alguna manera.

Todos los trabajadores en general requieren de la implementación de una forma de trato que los motive aún más en el rendimiento de su trabajo. Un trabajador bien motivado es generador de un alto rendimiento. Se hace más responsable de sus acciones y trata en lo posible que su trabajo sea eficiente en todo momento. La motivación debe darse de acuerdo a la naturaleza de trabajo que cumplen cada uno de los trabajadores. Eso alienta el desarrollo de sus actividades que refleja directamente en el cumplimiento de los objetivos.

Para el análisis de la dimensión motivación se desarrollan los siguientes indicadores: Reconocimiento de la aportación y adecuación de las condiciones de trabajo.

## **Reconocimiento de la aportación**

Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos institucionales, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego. (Marín, Melgar y Cataño, 1998).

Todo individuo tiene necesidades de alcanzar una condición especial dentro de la organización, que satisface cuando se le da reconocimiento y oportunidad para demostrar su capacidad. Aquellos organismos que se inclinan por satisfacer estas necesidades de reconocimiento como forma de motivación, tienden a poner énfasis en la recompensa pública y en los sistemas de reconocimiento del mérito de los sistemas de reconocimiento de sus aportaciones para el logro de los objetivos.

Para facilitar el reconocimiento de la aportación, es necesario que los funcionarios estén conscientes de su importancia dentro del ambiente organizacional, por la valoración de sus labores como imprescindibles para alcanzar las metas institucionales, y tengan el deseo sincero de cooperar en ello con los demás.

## **Adecuación de las condiciones de trabajo**

Comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño (Chiavenato, 2011).

Las condiciones ambientales físicas y sicosociales en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, deben ser congruentes con la naturaleza misma del trabajo. (Marín, Melgar y Castaño, 1998).

Cuando la adecuación de las condiciones de trabajo no se da, se produce “insatisfacción” en el trabajador, repercutiendo en bajos niveles de desempeño y en la calidad de los productos o servicios producidos. Ahora bien, es preciso aclarar que las adecuadas condiciones ambientales, si bien se reconocen como un factor desencadenante de insatisfacción, no se consideran como fuentes suficientemente significativas de satisfacción y motivación.

### **Dimensión 3: Reciprocidad**

Para Marín, Melgar y Castaño (1998), la reciprocidad es:

El intercambio de recursos dentro de los sistemas sociales, donde se desarrollan contratos psicológicos entre hombres y sistemas, entre hombre y grupos y sistemas, donde prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo en compensación (p. 15).

El autor refirió que la reciprocidad es la autoevaluación que se da en la organización cuando se lleva a cabo un intercambio, una compensación a través de incentivos, promociones y del reconocimiento y la valoración justa a la contribución hecha a través de la función que uno realiza.

Según Chiavenato (2011), la reciprocidad es “el proceso de interacción entre empleado y organización. La organización hace ciertas cosas por y para los participantes y el participante responde con trabajo y el desempeño de sus tareas” (p. 68).

Cuando el individuo considera que las retribuciones que obtiene de la organización son mayores que sus esfuerzos, percibe la relación como exitosa. Por el contrario, si no tiene esta percepción, se vuelve propenso a deteriorar su relación con la organización, y puede llegar incluso a abandonarla.

En toda organización debe lograrse la satisfacción de las expectativas mutuas, tanto del individuo como de la organización, las cuales van más allá del contrato formal de empleo entre el funcionario y la organización. Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se vuelven parte uno del otro. La persona se siente parte de la organización y, consecuentemente, se convierte en un símbolo que personifica a la organización

Para el análisis de la dimensión reciprocidad se desarrollan los siguientes indicadores: Aplicación al trabajo, Equidad

### **Aplicación al trabajo**

Según Robbins (2013) La aplicación al trabajo mide “el grado en que un individuo se identifica con su puesto de trabajo, participando activamente en él y considera su desempeño como algo importante que lo beneficia” ( p. 75).

La aplicación al trabajo se manifiesta cuando el trabajador se encuentra plenamente identificado con su trabajo y con la organización, el trabajador adopta comportamientos, que superan los compromisos que les señala su contrato de trabajo; estos comportamientos se manifiestan en la dedicación que le da a su labor con el fin de lograr los objetivos de su organización, de manera, que los impulsa a asumir responsabilidades y desarrollar todo su ingenio y su creatividad en la solución de los problemas, adquiriendo hábitos de trabajo donde prevalezcan la exactitud, el esmero y el orden. (Marín, Melgar y Cataño,1998).

### **Equidad**

Para Robbins (2013) equidad es:

Cuando los individuos perciben lo que obtienen de sus puestos de trabajo (salario, aumentos y reconocimiento) en relación a lo que aportan (esfuerzo, experiencia, educación y competencia) y, luego comparan su índice resultado-inversión con los de otras personas que lo rodean. Si percibimos



que nuestro índice es igual al de los individuos con quienes nos comparamos, entonces sentimos que hay un estado de equidad, cuando observamos un índice desigual nos sentimos mal recompensados y eso nos causa enojo (p.220)

Todos los trabajadores de una institución esperan ser tratados con igualdad y recibir todos los beneficios que este otorgue por el trabajo desempeñado, bajo las mismas condiciones y ser tratados con imparcialidad en los procesos de promoción y selección que en ella se ejecuten.

Como manifestación de la equidad los trabajadores esperan tener acceso a las retribuciones por medio de un sistema equitativo, que trate a todos los empleados en condiciones de igualdad de trabajo, con iguales beneficios. Especialmente aspiran a ser tratados con imparcialidad en los procesos de promoción y selección, basados solamente en la competencia y el mérito frente a los requisitos exigidos. (Marín, Melgar y Castaño,1998).

Las personas y las organizaciones están entrelazadas en un complejo sistema de relaciones de intercambios. Las personas contribuyen a la organización y ésta les proporciona incentivos o premios. Las contribuciones de las personas representan inversiones personales que les deben aportar ciertos rendimientos en forma de incentivos

#### **Dimensión 4: Participación**

Marín, Melgar y Castaño (1998), menciona que “la participación consiste en que los trabajadores se involucren en las actividades de la organización, aportando cada uno de ellos con la parte de trabajo que le corresponde, para así cumplir los objetivos organizacionales” (p. 19).

El autor refirió que la participación es la acción de involucrarse con otras personas con el fin de aportar en el desarrollo de la organización, logrando el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Todos los trabajadores

involucrados deben tener en claro la importancia de su participación para el cumplimiento de los objetivos de su organización.

Robbins (2004), define la participación como “el grado en que un trabajador se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera el desempeño de su labor es importante para su organización” (p. 287).

La participación de los trabajadores aumenta el compromiso laboral. Cuando el superior recibe una opinión a fin de mejorar el trabajo de su sector y lo pone en práctica, el trabajador se siente mucho más integrado. Si el trabajador participa con ideas, y esas ideas contribuyen para mejorar el desarrollo de la actividad organizacional, entonces el trabajador considera que su trabajo es interesante y es importante para su organización.

Davis y Newstrom (1999) citado por Alles (2008) la participación es “el involucramiento mental y emocional de los individuos en situaciones grupales que los estimula a contribuir a favor de las metas del grupo y a compartir la responsabilidad sobre ellas” (p.210).

Los empleados deben involucrarse mental y emocionalmente con su grupo, si las personas realmente participan aportando ideas se podrán cumplir las metas que se establecen, la participación también alienta a los individuos a aceptar las responsabilidades de las actividades del grupo, cuando los empleados aceptan las responsabilidades de sus actividades grupales, ven en ello un medio para hacer lo que desean hacer, es decir, para realizar eficazmente una tarea de la que se sientan responsables.

Para el análisis de la dimensión participación se desarrollan los siguientes indicadores: Compromiso por la productividad e involucración al cambio

## **Compromiso por la productividad**

El compromiso por la productividad es efecto y no causa de la administración de recursos humanos. La productividad es la relación cuantificable entre el producto obtenido y los recursos empleados para su producción. La productividad depende del esfuerzo realizado, del interés y la motivación de las personas (Chiavenato, 2011).

Para lograr el compromiso por la productividad es necesario que se den ciertas condiciones: se debe contar con un valor de referencia, se debe lograr la aceptación de metas comunes, debe existir conciencia de la responsabilidad común y se deben disponer recursos necesarios de evaluación del rendimiento. (Marín, Melgar y Castaño 1998)

El autor refirió, para que la productividad sea eficiente, los trabajadores deben estar comprometidos con la labor asignada, aceptando las metas y objetivos propuestos por la organización, siendo relevante la responsabilidad, para ello se debe tener conocimiento de la productividad de los servicios que se presta, en la mayoría de los casos la ausencia de esta condición otorga a ciertos grupos a evadir responsabilidades o malinterpretar intencionalmente los resultados alcanzados.

## **Involucración al cambio**

Es la actitud de promoción, aceptación y compromiso frente a las decisiones de cambio, es la participación, el aporte de sugerencias y la adopción de nuevos hábitos, lo que definen a una persona o a un grupo de personas como realmente involucrado en los procesos de cambio de su organización (Marín, Melgar y Castaño, 1998)

Uno de los mejores instrumentos para generar apoyo a favor del cambio es la participación de las personas en nuevos proyectos, la participación alienta a las personas a comunicar sus pensamientos, hacer sugerencias e interesarse por el cambio. La inclusión de una persona en el proyecto crea compromiso. El

compromiso no solo crea motivación para apoyar el cambio, sino que además permite trabajar más efectivamente (Alles, 2008).

Cuando una organización decide hacer un cambio, esto implicará cambios tanto de funciones como de tareas y en consecuencia cambios de comportamiento. La función de los directivos es liderar el cambio sin ejercer presión sobre los empleados, la función de los directivos debe ser proactiva, previniendo los hechos e implementando cambios con el debido cuidado por mantener el rumbo deseado por la organización, por lo que el trabajar en proyectos que permita la participación de los trabajadores en una forma de lograr el compromiso por parte de ellos, cuando las personas se involucran desde el principio se sienten más seguras y no temen a los cambios.

### **1.2.2 Bases teóricas de la variable compromiso organizacional.**

Uno de los primeros análisis al respecto fue desarrollado por Katz y Kahn (citados por Zamora 2009) en la década de los setenta. Según el investigador, dichos autores abordan al compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, producto de que éste observa una correspondencia entre las metas y sus objetivos personales.

A lo largo del tiempo, el tema de compromiso hacia la organización ha ido generando diversas acepciones, las cuales guardan semejanza y son valioso aporte para la creciente literatura del tema en cuestión. En 1977, Steers y otros, (citado por Arias 2001: p.8) definen compromiso “como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con su organización”.

Posteriormente, Modway y otros (1979) generó unos constructos o axiomas que daban ciertos parámetros o características respecto a la actitud de compromiso, que incluyen una fuerte creencia en la interrelación objetivos y valores de la organización; asimismo, nos señala que el trabajador debe contar con una preparación para gastar considerable esfuerzo en nombre de la organización y fuertes deseos de mantenerse en ella.

Años después, Mathieu y Zajac (1990) refieren que es un vínculo o lazo del individuo con la organización, mientras que Meyer y Allen (1991) señalan que el compromiso organizacional es un estado psicológico. Ellos, proponen una conceptualización más completa del tema Compromiso Organizacional y son quienes realizan el análisis más profundo porque no se encasillan solo en la participación y la identificación de los colaboradores con su organización, sino que dividen al compromiso organizacional en tres componentes que miden el grado de compromiso: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, las cuales serán las variables de la presente investigación.

Otra manifestación argumentativa al respecto, la propone Robbins (2004) quien nos señala que el compromiso organizacional es mejor pronosticador de la rotación que la misma satisfacción laboral, ya que un colaborador podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. Recordemos que el compromiso y la satisfacción laboral son actitudes que el trabajador demuestra en su organización.

Complementando lo anterior, Hellriegel y otros (citados por Edel y García 2007) definieron que el compromiso organizacional es la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Asimismo, caracterizó al compromiso organizacional bajo las siguientes aseveraciones: creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización, el deseo de pertenecer a la organización ( p.52)

En ese sentido es muy importante analizar el contexto laboral en el cual está involucrado el colaborador, el cual influirá positiva o negativamente en la actitud de compromiso. Sin embargo, el compromiso organizacional no debe suponer una obsesión por cumplir los objetivos señalados de manera categórica e inflexible; cuando mencionan al “compromiso sin límites”, que puede ser perjudicial para la organización, ya que a veces se persiste en el cumplimiento de objetivos de manera

obsesiva, sin replanteamiento. En esas situaciones, se necesita la autodisciplina para admitir los errores y cambiar el curso.

Sumándose a la variedad de fortalezas que involucra hacer gestión bajo la generación de un alto grado de compromiso organizacional, Chiavenato (2004) señala que el compromiso organizacional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización que la emplea. Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone. Este autor, también lo denomina “ciudadanía organizacional”.

Prosiguiendo con los estudios del autor en mención, él maneja el tema como variable dependiente en su modelo de comportamiento organizacional que junto a otras como la de productividad, ausentismo, rotación y satisfacción en el trabajo se complementan con las variables independientes distribuidas en el ámbito del sistema organizacional (diseño de la organización, cultura de la organización, procesos de trabajo), grupal (equipos y empowerment, cultura de la organización, dinámica de grupos y entre grupos) e individual (diferencias individuales, percepciones y atribuciones, satisfacción en el trabajo).

Weber (citado por Ramos, 2005) sostuvo que la racionalidad implica el diseño y la construcción de un sistema administrativo mediante la división del trabajo y la coordinación de actividades sobre la base de

un estudio exacto de las relaciones del hombre con otros hombres con el propósito de obtener una mayor productividad. Aquí el autor toca dos puntos vitales en los que ahondaremos más adelante y lo que va a ser el báculo que dé soporte a la importancia que tiene nuestro tema, centrado en el trabajo bajo un sistema de administración en valores dando como consecuencia la productividad de la organización (p.38)

Adicionalmente, definiciones más recientes como la de Allen (2008) escudriñan en más elementos que hacen más consistente la propuesta de generar un compromiso de los colaboradores, pues señala que el compromiso es también competencia del colaborador, siendo ésta una capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. A ello le suma la capacidad de prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de objetivos de la organización, todo ello enmarcado en una gestión por competencias.

Es pertinente mencionar que este es un gran reto porque estamos ante nuevas formas de trabajo y debemos asumir la rotación constante de los empleados como parte de las nuevas políticas empresariales y también la evaluación constante de los colaboradores, bajo el genuino interés de buscar nuevas ofertas laborales.

Nuestro país no es la excepción ante dichas formas de empleo, en cuanto los sobrecostos laborales son muy altos y la legislación laboral es poco promotora para mantener empleados de manera permanente o estable. Más aún, cuando existen controles de cumplimiento de las leyes laborales que no son sostenibles en el tiempo y generan una competitividad desleal entre las empresas que cumplen las normas y las otras que no, permitiendo que las segundas tengan más réditos, por lo menos a nivel económico.

El compromiso organizacional se ve consolidado cuando existe una comunión entre el colaborador y el empleador basado en la identificación. Davis y Newstrom (citados por Edel y García, 2007: p.52) sostienen que el compromiso

organizacional es “el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando en ella”. Dicha identificación reunirá los principios axiológicos de la empresa y las actitudes de los colaboradores en pro de la organización, haciéndolos partícipes por coadyuvar en la consecución de los objetivos organizacionales y hacer realidad la visión de futuro de la organización. Hasta el momento las investigaciones referidas al compromiso organizacional han arrojado diversas aceptaciones del término, las cuales se pueden resumir en dos

grandes grupos, por un lado se encuentra el enfoque unidimensional y por el otro el multidimensional.

### **Teoría unidimensional del compromiso organizacional**

Inicialmente se destaca una línea de investigación que divide el compromiso en actitudinal y conductual, con respecto al comportamiento actitudinal, éste “se focaliza en los procesos por los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización” (Mowday, Porter y Steers, 1982 citado por Meyer y Allen, 1997).

De esta manera los estudios realizados-bajo el enfoque actitudinal- van dirigidos a confirmar la relación positiva entre fuerte compromiso y los índices de ausentismo, rotación de personal y productividad, otros objetivos de la investigación fue la identificación de los factores y situaciones que favorecen el desarrollo del compromiso organizacional.

En lo que respecta a la orientación denominada conductual, este se centra en los mecanismos que favorecen que el trabajador se identifique con la empresa para la cual labora (Mowday, Porter y Steers, 1982. Citado por Meyer y Allen 1997). Se concibe al compromiso como una serie de transacciones entre el individuo y su organización, por lo que éste aparece en función de los intercambios que ocurren entre el individuo trabajador y la empresa, en consecuencia se permanece dentro de la organización por las recompensas o beneficios asociados a la membresía.

En el enfoque conductual, el foco del interés investigativo lo construye la determinación de las condiciones en medio de las cuales los individuos se comprometen con una empresa en particular.

### **Teoría tridimensional del compromiso organizacional**

El estudio del constructo compromiso organizacional desde lo teórico y lo empírico, ha pasado por diferentes propuestas y modelos, sin embargo, es casi un consenso entre los investigadores, el uso del modelo tridimensional para evaluar el



compromiso organizacional por tener mayor sustento, consistencia y validación de las escalas que la componen. Dichas escalas fueron desarrolladas por Meyer y Allen, las primeras en 1984, denominadas ACS: Affective Commitment Scale (escala de compromiso afectivo), y CCS: Continuance Commitment Scale (Escala de compromiso continuo) y la última denominada NCS: Normative Commitment Scale (Escala de compromiso normativo) en 1990. Dando como resultado un instrumento para conocer el nivel de compromiso organizacional.

En 1990, Meyer y Allen a partir de un análisis factorial exploratorio, proporcionan la validez de las dimensiones propuestas en su escala. Reconfirmándola tres años más tarde mediante otro análisis factorial (Meyer, Allen y Smith, 1993)

Un aspecto a considerar dentro de este enfoque, según sus mismos autores, es que las referidas dimensiones pueden ser experimentadas por el trabajador al mismo tiempo, aunque en diferentes grados de intensidad. Sin embargo, es muy común observar la prevalencia de una de las dimensiones en la vinculación del trabajador con la organización.

pesar de las discrepancias respecto a la definición del compromiso organizacional, dado su marco teórico multidisciplinario, existe un amplio consenso respecto a su naturaleza multidimensional, siendo la propuesta tridimensional desarrollada por Meyer y Allen (1991) la más ampliamente aceptada, es la que más ha generado y la que mayor soporte teórico ha recibido.

En coherencia con esta propuesta analítica, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que “caracteriza la relación entre el individuo y la organización que influye en la decisión de continuar o no en la organización. En dicho planteamiento coincidían con el “vínculo psicológico; pues Meyer y Allen (1991) distinguen tres dimensiones para este estado: la continuidad, la afectividad y la normatividad.

En resumen, las tres dimensiones del modelo de Meyer y Allen representan tres maneras diferentes de estar unido a una organización. Se podría decir que las personas permanecen comprometidas con la organización porque quieren

(afectivo), porque lo necesitan (de continuidad) o porque sienten que deben hacerlo (normativo).

La primera hace referencia al componente afectivo, el cual, es el grado en que el empleado desea permanecer en la organización teniendo interés en la empresa y realizando cualquier esfuerzo por quedarse en ella. Asimismo, este tipo de compromiso se encuentra unido a tres factores: la alta aceptación y la creencia en los valores y metas de la organización; la complacencia y la espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización y como último elemento se encuentra el fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización.

Respecto al compromiso de continuidad es el grado en que el empleado permanece en la organización debido al tiempo, el dinero y el esfuerzo que se ha invertido.

Finalmente, el compromiso normativo es el grado en que el empleado se siente obligado en la organización y por lo tanto desea permanecer en esta.

### **Definición de la variable compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1991), definen el compromiso organizacional como: “un estado que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” (p.72).

Para Davis y Newstrom (2001) el compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido por como “el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella” (p.279).

Edel, García y Casiano (2007) señalaron que el “compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo” (p.55).

Los autores, aportan un concepto muy importante y viable porque para llegar a lograr las metas y el principal objetivo, como también tener la visión del lugar que trabaja, pues el trabajador tiene que estar comprometido con la organización.

Según el autor mencionados definen al compromiso organizacional como la identificación del trabajador y su apego a la organización, en el cual el trabajador se sentirá altamente comprometido como miembro de dicha organización y sentirse satisfecho de pertenecer a ella. También definen al compromiso como una actitud que tiene los trabajadores hacia la empresa en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización.

Robbins (2013), señaló que el compromiso organizacional, “es una de las actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”. (p.74)

Cuando los trabajadores se sienten identificados y comprometidos con la empresa, son capaces de esforzarse diariamente, con independencia de las recompensas o castigos que puedan recibir, es decir, no se desempeñan en función del miedo o la inseguridad; sino a partir de la satisfacción que les produce el desarrollo en su puesto de trabajo específico y la significación que ello implica para la organización como un todo.

### **Factores que intervienen en el compromiso organizacional**

Existe un grupo de factores que se relacionan o impactan de manera favorable o desfavorable en la estructuración del clima organizacional, los cuales se describen a continuación:

Aquellos factores que intervienen de manera positiva en relación con el compromiso organizacional, se vinculan de una manera directa; pues dependen esencialmente de la visión que tienen los trabajadores no solo de condiciones ambientales y físicas, sino también de aspectos más subjetivos como la

comunicación, la autonomía, el liderazgo y la participación, e incluso acerca de la significación de sus competencias, habilidades y valores en función a la ejecución de los objetivos y metas que le dan sentido a la organización. Todo lo cual influye en un estado de satisfacción y motivación estable y permanente en el tiempo que, garantiza la implicación e integración de los trabajadores dentro de la organización, de manera que sus aportes y esfuerzos se realicen espontánea y responsablemente, para contribuir al beneficio de todos, y a alcanzar la excelencia organizacional que se pretende.

Por otra parte, existe un grupo de factores de índole negativa o que implica un riesgo de inhibición en cuanto a la formación del compromiso empresarial que, equilibra la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales; entre estos es posible citar los siguientes: Factores personales, que tienen que ver con las características de quienes ocupan un puesto de trabajo determinado (falta de ética laboral, de compromiso profesional, y de identificación con la misión empresarial). Factores organizacionales, tienen que ver con los elementos estructurales y formales que se estructuran en la empresa, como es el caso de los bajos salarios, las tareas imprecisas, y el trato desigual a los trabajadores. Factores relacionales, se trata del desarrollo de procesos organizacionales como la falta de comunicación, el insuficiente reconocimiento a la labor realizada, y la falta de confianza en sí mismo.

De lo anterior se desprende esencialmente que, el compromiso organizacional es una variable que se desarrolla, sobre todo, en la vinculación que se establece entre aspectos objetivos y subjetivos de la organización, y el impacto que ello representan en el trabajador. Tanto desde el punto de vista negativo como positivo, estos factores influyen en la formación y desarrollo del compromiso organizacional, en dependencia de la percepción que tengan sus trabajadores acerca de los mismos.

## **Importancia del Compromiso Organizacional**

El estudio del compromiso organizacional en la actualidad cumple un papel muy importante ya que es predictor de la rotación del personal, la asistencia y puntualidad. El compromiso organizacional es cuestión de actitud y va más allá de la contribución al logro de los objetivos organizacionales, es un reto para cualquier empresa, que pretenda crear un vínculo afectivo con sus trabajadores, ello significa mayores estándares de productividad y rendimiento; actuando también como predictor del desempeño laboral de los trabajadores, el nivel de compromiso de los trabajadores hacia la organización, la aceptación y aprobación de los trabajadores con su misión y metas de su organización, su disposición para lograr el cumplimiento de dichos objetivos y su intención de continuar trabajando en la organización, por la satisfacción que ello le produce de manera integral, el compromiso organizacional contribuye al análisis de la conducta humana dentro de la organización, de una forma dialéctica y sistémica; más allá de lo que reporta el estudio del desempeño en los puestos de trabajo específicos, las personas altamente comprometidas, se orientan mucho más hacia la realización de las tareas y actividades laborales, y aprovechan en mayor medida la jornada de trabajo, el compromiso organizacional favorece el trabajo en equipo, la colaboración y el establecimiento de relaciones interpersonales armónicas, muchas veces determinantes para el logro de los objetivos y metas deseados (Edel, García, & Casiano, 2007).

Como se puede apreciar, el compromiso organizacional es uno de los subsistemas empresariales que mayor atención ha alcanzado en los últimos tiempos. Un buen nivel de compromiso organizacional de los trabajadores se traduce en elevados indicadores de asistencia y puntualidad, baja fluctuación de personal, actitudes favorables hacia las metas y objetivos del grupo, buenas relaciones interpersonales, mayor aprovechamiento del tiempo, y disposición de esfuerzos y energía de una manera notable en función del cumplimiento de las expectativas organizacionales.

## **Dimensiones de la variable compromiso organizacional.**

Meyer y Allen (1991), identificaron tres enfoques que muestran en común que el compromiso “ es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que éste decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización”.(p.71).

### **Dimensión 1: compromiso afectivo**

Meyer y Allen (1991), el compromiso afectivo es “el lazo emocional que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas, por lo que disfrutan de su permanencia en la organización” (p.72).

Según los autores se desarrolla un compromiso afectivo hacia la organización mediante las experiencias vividas lo largo del tiempo de permanencia en la organización, las cuales llenan sus expectativas y hace que el trabajador se sienta cada vez más identificado con su organización por tener metas en común. Por tal razón, es importante que se consoliden la confianza mutua entre empleador y empleado, para lograr este compromiso.

Arciniega y Gonzales (2002) indican que el compromiso afectivo consiste en la identificación psicológica del trabajador con los valores y filosofía de la empresa (p.29).

El autor refiere que el compromiso afectivo depende de cuan identificado el trabajador se sienta con su organización, de esto dependerá su grado de involucramiento con la misma, el empleado siente por la empresa como un todo, ya que el sentimiento refleja la cualidad afectiva.

Según Ramos (2005), el compromiso afectivo “tiene que ver con el apego emocional y la implicación e identificación del trabajador con la organización” (p.50).

Desde esta perspectiva el autor refiere que la persona que muestra un compromiso afectivo se identifica con los valores y metas de la organización, a tal punto que está dispuesta a trabajar más allá de lo dispuesto para lograr los objetivos y metas de esta.

### **Lazos emocionales**

Chiavenato (2011) describe que las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien. Dichos sentimientos forman parte de un conjunto de experiencias que sólo con el transcurrir del tiempo se van acumulando (p.44).

Por tal razón, se infiere que para que este componente se dé, la estabilidad de un colaborador en un centro laboral debería ser por un tiempo prolongado para así construir experiencias que consoliden la confianza mutua entre empleador y empleado, base para comprometerse con los principios organizacionales.

Robbins (2004) señala que la confianza por identificación, la cual se gana a través de experiencias positivas a lo largo de un periodo prudencial de tiempo), es un plano superior de confianza en el que permite que uno actúe como agente del otro y lo sustituya en las transacciones con los demás; es decir, hay una conexión emocional entre las partes (p. 240)

Es decir, la confianza es importante para hacer sostenible todo el proceso de liderazgo y por ende de cambio. La confianza es la esperanza positiva de que otra persona no se conducirá de forma oportunista, por medio de palabras, obras o decisiones. Los dos elementos más importantes de nuestra definición son que implica familiaridad o riesgo.

Las relaciones con una orientación emocional se presentan cuando los contactos físicos son más abiertos y libres, con una fuerte expresividad y lenguaje corporal. De esta manera, concluimos en que sin confianza los lazos de apego e

identificación hacia la organización no se van a construir y en definitiva no se construirá ningún tipo de compromiso afectivo.

### **Sentido de pertenencia**

Se puede definir sentido de pertenencia según Brea (2014) como “un sentimiento de adaptación e identificación de un individuo con un grupo o un ambiente determinado” p. 15).

El sentido de pertenencia se asocia con el compromiso que las personas sientan como propios los objetivos organizacionales, implica además sentir orgullo por pertenecer a la organización. Para lograr este sentido de pertenencia, se sugiere incrementar la participación de los individuos para involucrarlos y dar retroalimentación sobre su desempeño (Allen, 2008).

La mayoría de las organizaciones se encuentra preocupada o se fija como objetivos de conducción lograr el compromiso de sus empleados, que estos valoren pertenecer a la organización para la cual trabajan. Es muy frecuente observar campañas internas de publicidad, dirigidas a los empleados, para crear esta conciencia, de pertenecer con orgullo a la organización

De acuerdo con la teoría de las jerarquías de Maslow ubica a la necesidad de pertenencia en el segundo escalón de la pirámide, debido a que después de las necesidades fisiológicas, éstas son las más importantes pues las personas requieren amor, afecto y pertenencia, esta última permite desarrollar un nivel de integración e identificación con un grupo o una situación que a su vez genera respuestas afectivas y supone que todos los miembros de un grupo se preocupan unos por otros, creen que podrán satisfacer sus necesidades y cumplir con todas su actividades siempre que permanezcan juntos como un equipo.

. El sentido de pertenencia tiene elementos afectivos y cognitivos, la afectividad permite a las personas sentirse parte del grupo de trabajo, lo que genera sentimientos de identidad, fidelidad, confianza y seguridad con su equipo de trabajo



así como también con la organización, pero cuando esta afectividad se ve disminuida o anulada tanto por parte del trabajador como por parte de sus pares se van a obtener respuestas contrarias como rechazo, conflictos, inseguridad e inconformidad lo que también va a generar dificultades en el logro de metas y objetivos.

## **Dimensión 2: Compromiso de continuidad**

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso de continuidad indica cuanto el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con su organización (p.73).

El autor menciona que antes de tomar una decisión, el empleado evaluará los sacrificios realizados hasta ese momento, los perjuicios que traería para su familia si dejara el empleo y las posibilidades concretas de encontrar un nuevo empleo frente a las alternativas laborales disponibles en el mercado

Para Ramos (2005), el compromiso de continuidad “tiene que ver con el deseo del trabajador de permanecer en la organización por así convenir sus intereses” (p.55).

López (2014) señala que “ es el compromiso que se da como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo” (p. 18).

El autor manifiesta que el trabajador se siente vinculado a la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, se incrementa su apego con la empresa; sin embargo, espera mejora de las oportunidades externas para dejar la empresa.

En la medida que vean que su retribución peligrará, los trabajadores son capaces de desarrollar grandes esfuerzos para no perderla. Por ejemplo, si la empresa está al borde de cerrar o tiene grandes problemas habrá una intensión de apoyo porque si no perderían su puesto; sin embargo, en la medida que su sueldo esté garantizado y la organización lo tolere, su esfuerzo será mínimo. Es decir, esfuerzos y sacrificios, forman parte de lo que el trabajador invierte por desempeñarse en una determinada organización y también analiza las opciones o alternativas que tiene para abandonar su puesto.

### **conveniencia**

Se encuentra supeditado sólo a intereses particulares del colaborador generándose una actitud de indiferencia que surte de apatía a quienes conciben en mayor grado el compromiso de continuidad. En tal sentido, la conveniencia por dichos intereses hace que se evalúe las consecuencias, ante la toma de decisiones que se asuma en función al costo económico que acarrearía el dejar el trabajo y también lo que uno ha invertido dentro de la organización. El aspecto coyuntural, característica de la toma de decisiones que se dé, debe de tener en cuenta la necesidad económica por la que atraviese el colaborador o la familia de éste y, la comodidad y beneficios que involucre la opción elegida, que también puede adoptar la postura de quedarse en la misma organización en virtud que no existen más alternativas. Ramos (2005)

Estudios realizados por Rusbult y Farrel (citados por Córdova 2005, p.31) señalan que en la medida que aumenta la antigüedad del trabajador, se incrementan las inversiones y también se incrementan los costos de romper el vínculo laboral, por lo que el compromiso del trabajador se hace más sólido

Se relaciona estrechamente el factor económico con este tipo de compromiso, lo cual, además, interpreta que el trabajador tenga una ausencia real de alternativas y se quedará en el puesto hasta que encuentre alguna que supere las condiciones económicas actuales.

Zamora (2009) refiere que este tipo de compromiso se desarrolla porque los empleados reconocen que ellos han hecho muchas inversiones en la organización o porque observan que comparativamente es mejor la actual, que las posibilidades del mercado. A decir del autor, el aspecto salarial se convierte en uno de los principales beneficios a tomar en cuenta de parte del trabajador.

Los trabajadores evalúan sus opciones bajo un esquema también financiero porque el elemento que más preponderancia tiene en este tipo de compromiso es el dinero. Para ello, una eficiente y eficaz toma de decisiones influirá de manera favorable a disminuir los riesgos por la elección tomada. Y es justo por esa razón que el trabajador analiza el costo de oportunidad de aceptar alguna otra oferta laboral.

Evaluará las inversiones realizadas en su organización, el costo de aprender otras habilidades, el dejar su círculo de amigos, el cambiar su estatus social a raíz del puesto otorgado y por supuesto sus intereses económicos.

El desarrollo de este componente, también radicará entonces en las habilidades y competencias con las que no cuenta o carece el colaborador, y a pesar de ello sigue vigente en la organización en la que está. Esa persona sabe que de ir a otra institución no podrá competir fácilmente y lograr el estatus que sí tiene en su actual empresa.

## **Permanencia**

La intención de permanencia se refiere a una voluntad consciente y deliberada de continuar la relación laboral con la empresa a la que se está vinculado. También es considerada como la probabilidad de que el empleado permanezca vinculado a la organización por un período determinado.

Si a resultas de tales evaluaciones los costos de dejar la organización son mayores que los beneficios, entonces optará por permanecer en la empresa por necesidad, más que por un deseo genuino. Desde este punto de vista, el

compromiso de continuidad se expresa en el hecho que cada persona evalúa las consecuencias que podría generar el abandono de la organización.

### **Dimensión 3: Compromiso normativo**

Meyer y Allen (1991), lo define como “la obligación que el trabajador siente en relación a la organización, en función a sus normas y valores” (p.73)

El compromiso normativo es considerado como la obligación moral, o las normas aceptadas libre y voluntariamente por las personas de hacer lo correcto por razones de lealtad, el cual es un sentimiento de creencia y defensa de los principios que en este caso se asume ante la organización.

Ramos (2005) el compromiso normativo “tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que esos es lo correcto, es lo que debe de hacer” (p.50)

En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la empresa, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones, por ejemplo, cuando la empresa cubre el costo de la capacitación, esto da origina un sentido de reciprocidad como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que es valorada por el trabajador.

Toro (2014) manifiesta que el compromiso normativo es concebido por el trabajador como la actitud de un deber ante la reciprocidad por la organización que le brindó algún apoyo especial o haberle dado una oportunidad de mejora en algún momento. (p.15).

El compromiso normativo se entiende como una obligación que el empleado siente por permanecer en la organización, es un compromiso de reciprocidad que asume el empleado por haber sido objeto de consideraciones y tratamiento especial por parte de la empresa, el cual puede incrementarse con la capacitación, becas y

el disfrute de favores especiales, así como mediante la comunicación de expectativas organizacionales que generan sentimientos de obligación

## **Retribución**

Como expresión de la Reciprocidad, la organización habrá de optimizar los métodos de retribución de las relaciones laborales, en beneficio de sus recursos humanos, para contribuir a su realización personal y su desarrollo social, en respuesta idónea a los aportes reconocidos de las personas con su trabajo en la organización. (Marín, Melgar y Castaño, 1998).

Los principales mecanismos donde se manifiesta la retribución, en términos de los beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, pueden resumirse en: Sistema de remuneración y prestaciones, sistema de promociones, sistema de Socialización Institucional, programas de integración de nuevos empleados, sistema de capacitación y desarrollo de los RRHH, sistemas o programas de bienestar social y estabilidad laboral.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Teórica.**

Sobre la base de la problemática planteada, referente al clima laboral y compromiso organizacional en el Servicio de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, existe la necesidad e interés de establecer la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología, ya que el hecho de reconocer la problemática, reflexionar y discutir los distintos elementos que influyen en el proceso de evaluación de estas dos variables, sirven de argumento para propiciar esta acción investigativa, en la medida en que la experiencia con los propios sujetos afectados aporte soluciones que permitan lograr una mejor relación empleado-empendedor

Debido a que existen muy pocas investigaciones en nuestro contexto referidas al tema. Es así como se estaría contribuyendo con mayores conocimientos que intentan describir la relación entre estas dos variables.

### **1.3.2 Justificación Práctica**

El presente estudio pretende poner en práctica los conceptos y teorías de la gestión de recursos humanos a través de las variables clima laboral y compromiso organizacional que nos va permitir poner en evidencia la problemática existente que para diseñar una propuesta que mejore el clima y el compromiso de los trabajadores en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, de acuerdo a los resultados que se obtengan.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

Los aportes metodológicos de la investigación, son los instrumentos y técnicas de investigación utilizados en el presente estudio, que podrían ser utilizados en otras investigaciones similares, es así que se elaboró un cuestionario considerando ítems a evaluar de las dos variables de investigación que son clima laboral y compromiso organizacional, que se aplicó al personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

La utilización de las técnicas e instrumentos harán que la investigación sea más confiable, encaminándola a resultados reales, para así poder establecer sugerencias pertinentes de acuerdo a los resultados que se obtengan respecto a estas variables, clima laboral y compromiso organizacional.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?.

### **1.4.2 Problemas específicos.**

#### **Problema Específico 1.**

¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?.

#### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?.

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?.

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General.**

Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017

### **1.5.2 Hipótesis específicos.**

#### **Hipótesis Específico 1**

Existe relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

#### **Hipótesis específico 2**

Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

#### **Hipótesis específico 3**

Existe relación significativa entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

#### **Hipótesis específico 4**

Existe relación significativa entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.



## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

#### **Objetivo específico 4.**

Determinar la relación que existe entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermer' Neoplásicas, Lima 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.55).

### **2.1.1 Definición conceptual de la variable 1. Clima laboral**

Marín, Melgar y Castaño (1998) definieron al clima laboral como el “conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros” (p. 92)

### **2.1.2 Definición conceptual de la variable 2. Compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1991), lo definieron como: “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla ”(p. 71)

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

### *Operacionalización de variable clima laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Liderazgo	Dirección Estímulo al trabajo en equipo Solución de conflictos	1,2,3, 4,5,		Bueno: 74-100 Regular: 47-73 Malo: 20-46
Motivación	Realización personal Reconocimiento a la aportación Adecuación de las condiciones de trabajo	6,7,8,9, 10	Escala: Ordinal  Cuestionario de actitudes Likert	
Reciprocidad	Aplicación al trabajo Retribución Equidad	11,12,13, 14,15	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Participación	Compromiso con la productividad Intercambio de información Involucramiento al cambio	16,17,18, 19,20		

Nota: Adaptado de Marin, Melgar y Castaño (1998)

Tabla 2

*Operacionalización de variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Afectivo	Lazos emociones	1,2,3	Escala: Ordinal	Alto: 66-90
	Sentido de pertenencia	4,5,6	Cuestionario de actitudes Likert	Medio: 42-65
Continuidad	Conveniencia	7,8,9,10	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo: 18-41
	Permanencia	11,12	En desacuerdo (2)	
Normativo			Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo (3)	
	Retribución	13,14,15,16,17,18	De acuerdo (4)	
			Totalmente de acuerdo (5)	

Nota: Adaptado de Meyer y Allen (1991)

### 2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, consiste en un procedimiento que inicia de unas afirmaciones en la calidad de hipótesis y busca falsear o refutar tales hipótesis, infiriendo de ellas conclusiones que deben compararse con los hechos. (Bernal, 2010)

En base a lo expuesto, el método fue el hipotético – deductivo en esta investigación, cumpliendo los pasos de este método debido a que se observó el hecho no explicado, es decir la relación del clima laboral con el compromiso organizacional, luego se crearon hipótesis tanto para las variables citadas como para las dimensiones del clima laboral, se dedujeron las consecuencias de las propias hipótesis que eran significativas y positivas; y se verificaron dichas predicciones al comprobarse con los análisis estadísticos. Además, se escogió este

método por cuanto le corresponde debido a que es propio de una investigación cuantitativa.

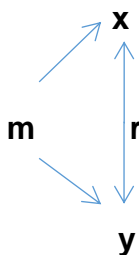
## 2.4. Tipo de estudio

La investigación es aplicada, descriptiva y correlacional, descriptiva porque midió, evaluó y recolectó datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Esto con el fin de recolectar toda la información que se obtenga para poder llegar al resultado de la investigación, y correlacional porque su finalidad es identificar la relación entre dos o más conceptos o variables. Los estudios correlacionales tienen en cierta forma un valor un tanto explicativo, con esto puede conocer el comportamiento de otras variables que estén relacionadas. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)

## 2.5. Diseño

Presentó un diseño no experimental de corte transversal. Este estudio se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)

A continuación se presenta el siguiente esquema del diseño:



**m** = Muestra de estudio

**x** = Observación de la variable clima laboral

**y** = Observación de la variable compromiso organizacional

**r** = Relación entre las variables

## **2.6 Población, muestra y muestreo**

Muestra es “Aquella porción de la población objeto de estudio, que resulta representativa de la misma; siempre que responda a las características y objetivos de investigación”. (Moreno, 2000, pág. 9)

En ese sentido, la población del presente trabajo de investigación está conformada por 82 trabajadores del Servicio de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; asumiendo que el número de personas no excede a las 100, y que además, es de interés de la investigación solo centrarse en las dificultades que se expresan en relación al clima y compromiso organizacionales de los miembros de dicho espacio, entonces no se realizará cálculo muestral y se trabajará con el total de la población del área ya mencionada, para obtener una información mucho más significativa y representativa.

### **Criterios de Selección**

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores (Tecnólogos médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo)

Trabajadores que deseen participar en la aplicación del instrumento

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que no son tecnólogos médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo.

Trabajadores que no deseen participar en la aplicación del instrumento.

Usuarios que acuden al servicio

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información. En este estudio utilizó la técnica de la encuesta.

### **Instrumentos**

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Para recoger datos e información relevantes, en la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, conformada por una lista de preguntas previamente organizados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Ficha técnica del instrumento clima laboral**

Autor: Marín, Melgar y Castaño (1998), modificado por Isna Liz Larico Pampamallco  
Propósito: Medir el clima laboral en el personal de Radiología en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de Radiología en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel se utilizarón los siguientes rangos:

Bueno: 74-100

Regular: 47-73

Malo: 20-46



### **Ficha técnica del instrumento compromiso organizacional**

Autor: Meyer y Allen (1991), adaptado Isna Liz Larico Pampamallco

Propósito: Medir el compromiso organizacional en el personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 18 y la máxima es de 90.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido al personal de Radiología en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Extensión: La prueba consta de 18 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel se utilizarán los siguientes rangos:

Alto: 66-90

Medio: 42-65

Bajo: 18-41

### **Validez y Confiabilidad**

#### **Validez**

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Validez de contenido de los instrumentos de las variables clima laboral y compromiso organizacional por juicio de expertos*

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Doctor	Dwight Ronnie Guerra Torres	Aplicable

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

### **Confiabilidad de los instrumentos.**

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para las variables mostradas en las siguientes tablas:

**Tabla 4**

*Nivel de confiabilidad del instrumento clima laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	20

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,911 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta fiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 4.

**Tabla 5**

*Nivel de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,875	18

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,875 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta fiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la Tabla 5.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Para la aplicación de los instrumentos en esta investigación se solicitó permiso de la Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, asimismo para poder tener acceso a la información requerida y poder realizar la presente investigación se presentó el proyecto al jefe del Servicio de Radiología, para así poder recabar los datos de una manera veraz y oportuna.

La resolución de ambos instrumentos se realizó dentro del Servicio de Radiología y en su respectivo turno, en el tiempo libre y durante su jornada laboral. Se le explicó a cada trabajador del servicio que la encuesta es confidencial y anónima, debiendo seguir las instrucciones para garantizar una mayor comprensión y facilitar la recolección de la información. La aplicación de ambos instrumentos se realizó en un tiempo aproximado de 50 minutos.

Luego de la recolección de la información, se tabularon los datos en el Excell 2013, y así codificarlo en el programa Spss 23.0, la cual fue representada en tablas de frecuencia y figuras en barras con su respectiva interpretación y análisis.

A través de la aplicabilidad del cuestionario se realizó el análisis de la prueba de normalidad, a través de Kolmogorov que son para muestras mayores a 30, se determinó que ambas variables provienen de una distribución no normal, siendo no paramétricas, puesto que el grado de significancia fue menor del 0.05 establecido, de tal manera se utilizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

## **2.9. Aspectos éticos**

El presente estudio respetó la estructura metodológica brindada por la Universidad César Vallejo, así mismo presentó las distintas fuentes bibliográficas utilizadas, las cuales dieron sustento a la presente investigación.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Descripción de los resultados

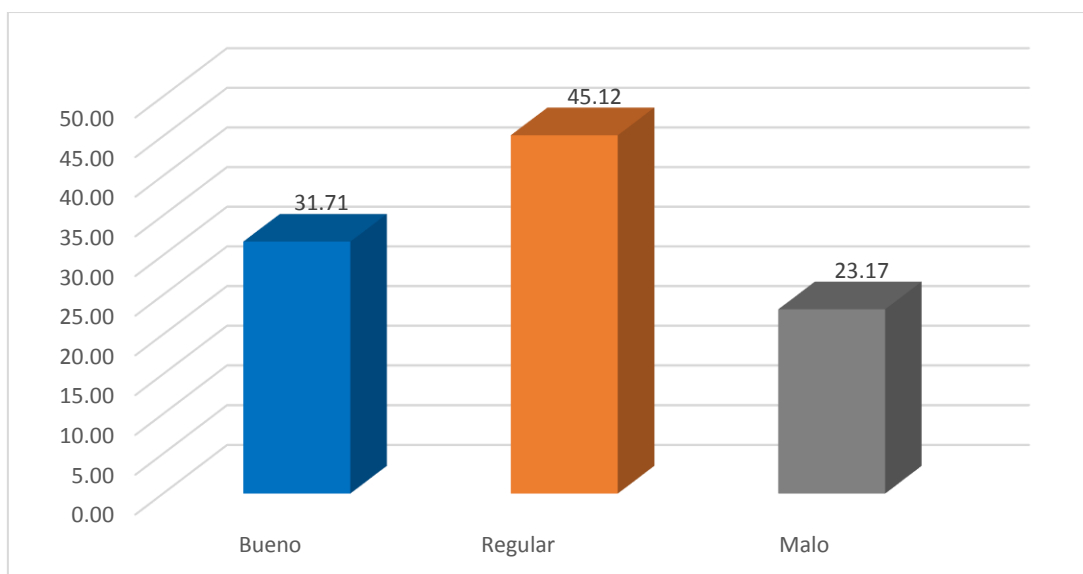
#### 3.1.1 Resultados de la variable clima laboral

Tabla 6

*Distribución de datos según la variable clima laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	31.71
Regular	37	45.12
Malo	19	23.17
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 1:* Datos según la variable clima laboral

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 31.71% de los trabajadores perciben un clima laboral de nivel bueno, el 45.12% perciben un nivel regular y un 23.17% un nivel malo.

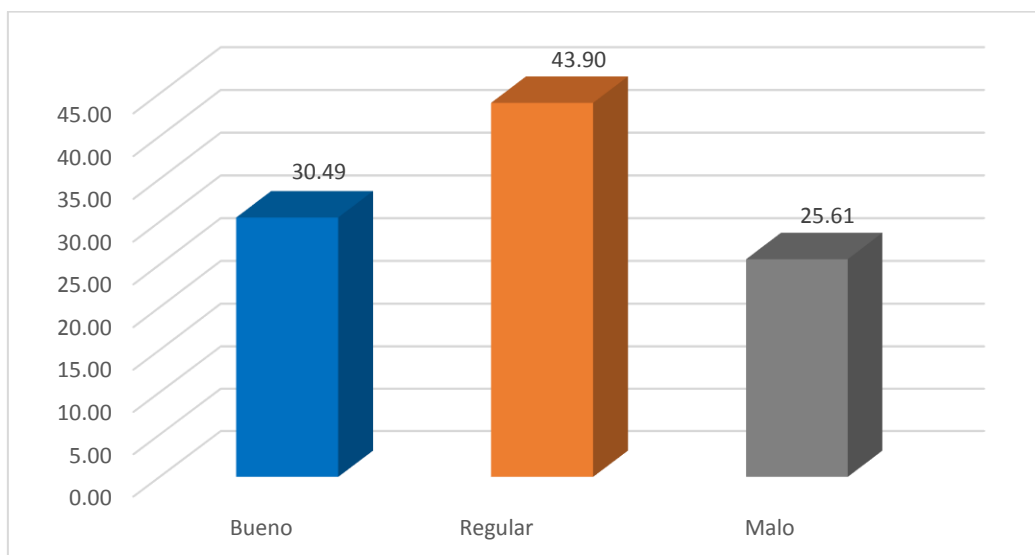
### 3.1.2 Resultados de la dimensión liderazgo

Tabla 7

*Distribución de datos según la dimensión liderazgo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	30.49
Regular	36	43.90
Malo	21	25.61
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 2:* Datos según la dimensión liderazgo

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 30.49 % de los trabajadores perciben un liderazgo de nivel bueno, el 43.90% perciben un nivel regular y un 25.61% un nivel malo.

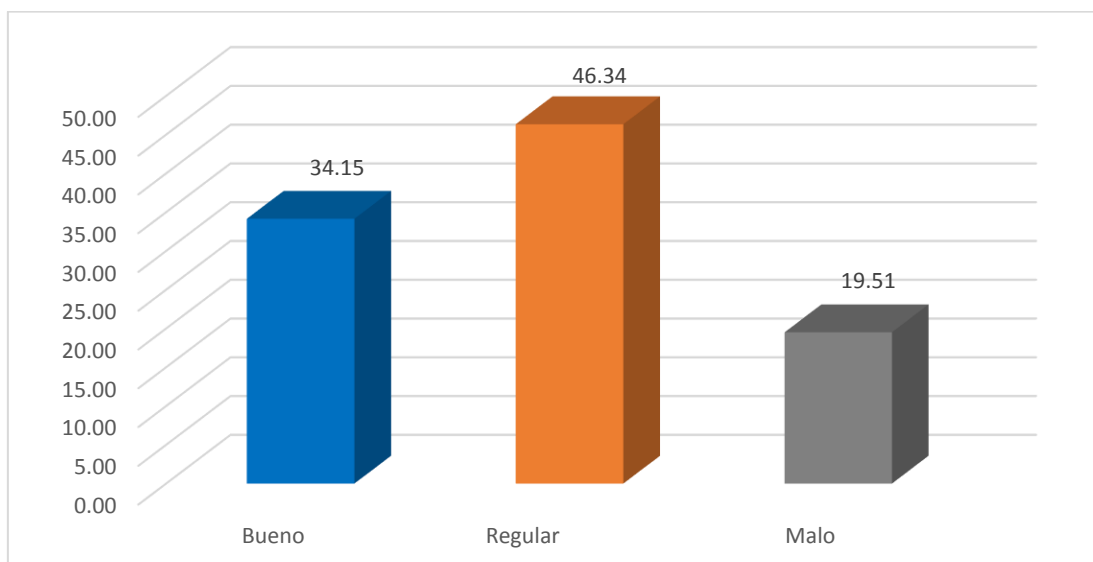
### 3.1.3 Resultados de la dimensión motivación

Tabla 8

*Distribución de datos según la dimensión motivación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	34.15
Regular	38	46.34
Malo	16	19.51
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 3:* Datos según la dimensión motivación

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 34.15% de los trabajadores presentan una motivación de nivel bueno, el 46.34% perciben un nivel regular y un 19.51% un nivel malo.

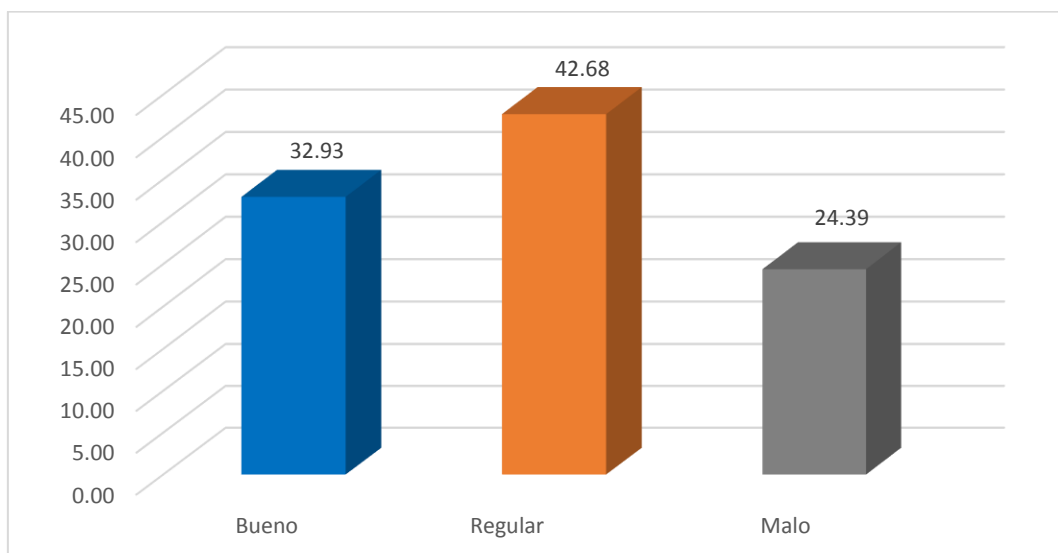
### 3.1.4 Resultados de la dimensión reciprocidad

Tabla 9

*Distribución de datos según la dimensión reciprocidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	32.93
Regular	35	42.68
Malo	20	24.39
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 4:* Datos según la dimensión reciprocidad

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 32.93 % de los trabajadores presentan una reciprocidad de nivel bueno, el 42.68% presentan un nivel regular y un 24.39% un nivel malo.



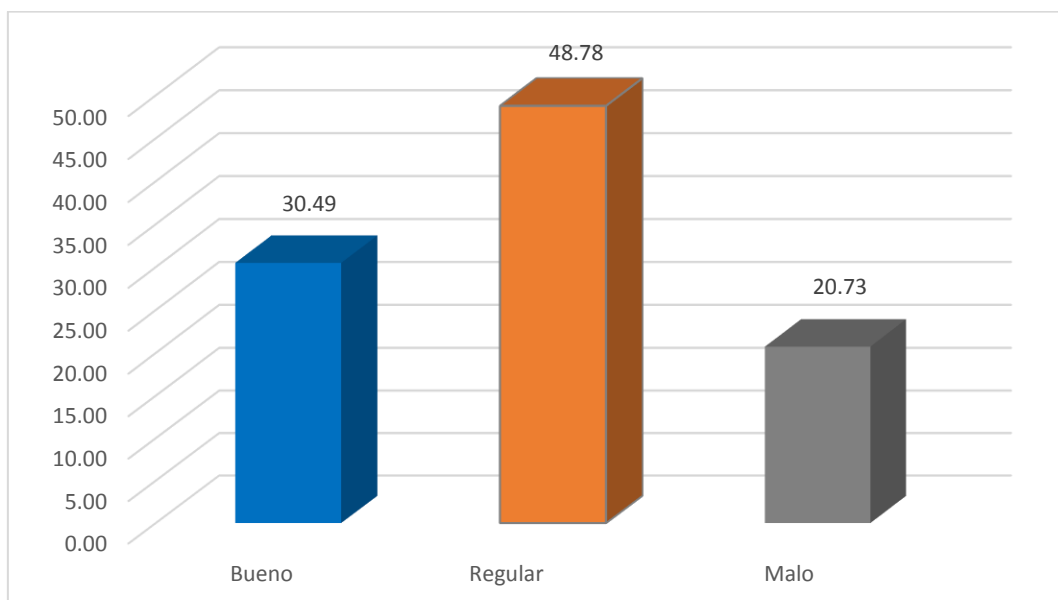
### 3.1.5 Resultados de la dimensión participación

Tabla 10

*Distribución de datos según la dimensión participación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	30.49
Regular	40	48.78
Malo	17	20.73
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 5:* Datos según la dimensión participación

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 30.49% de los trabajadores presentan una participación de nivel bueno, el 48.78% perciben un nivel regular y un 20.73% un nivel malo.

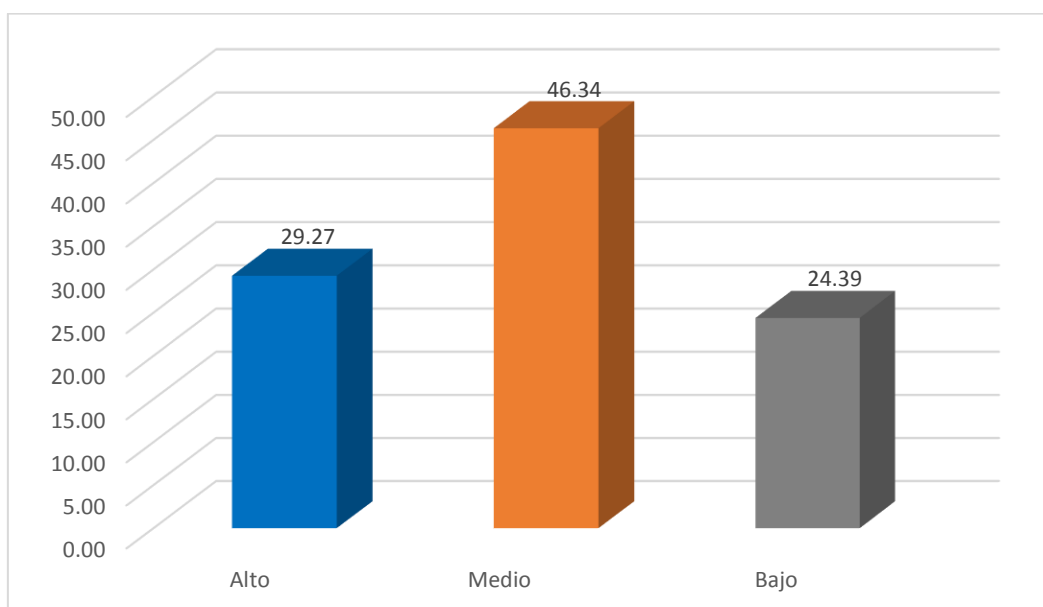
### 3.1.6 Resultados de la variable compromiso organizacional

Tabla 11

*Distribución de datos según la variable compromiso organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	29.27
Medio	38	46.34
Bajo	20	24.39
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 6:* Datos según la variable compromiso organizacional

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 29.27% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional de nivel alto, el 46.34% presenta un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo.

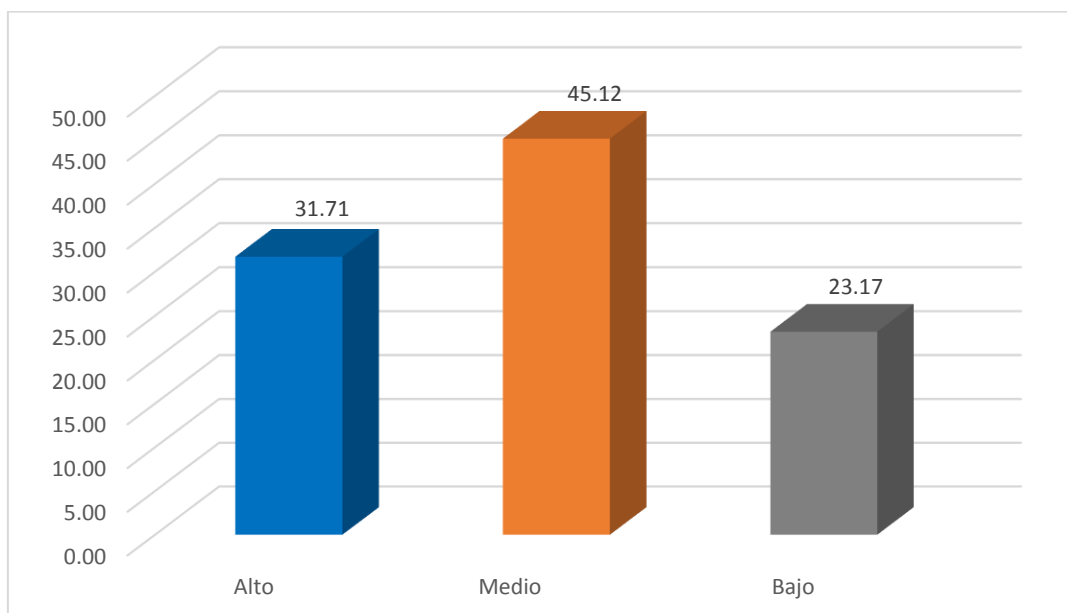
### 3.1.7 Resultados de la dimensión afectiva

Tabla 12

*Distribución de datos según la dimensión afectiva*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	26	31.71
Medio	37	45.12
Bajo	19	23.17
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 7:* Datos según la dimensión afectiva

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 31.71 % de los trabajadores presentan un nivel de afectividad alto, el 45.12% perciben un nivel medio y un 23.17% un nivel bajo.

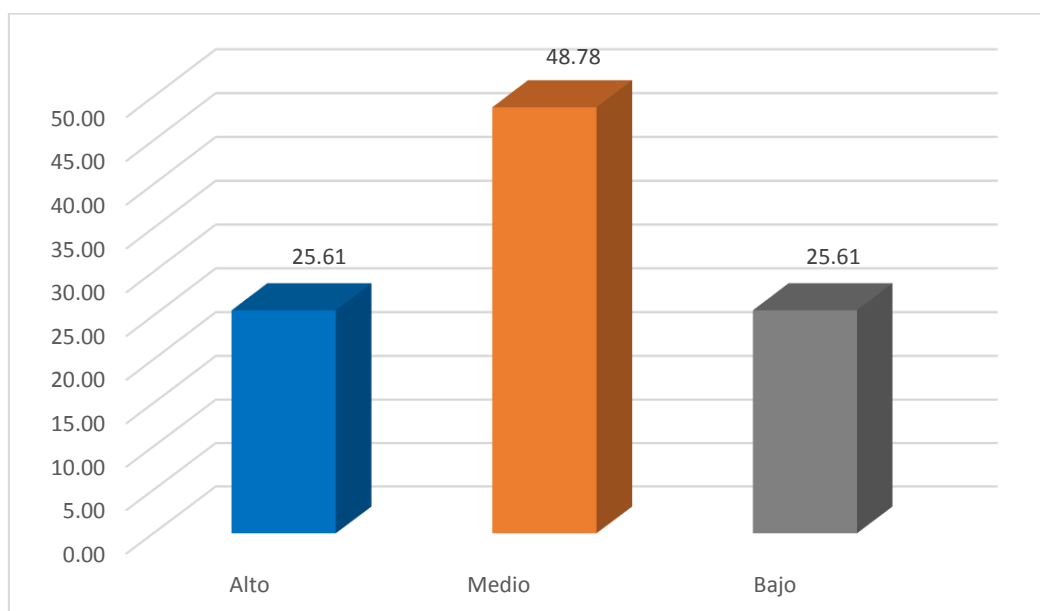
### 3.1.8 Resultados de la dimensión continuidad

Tabla 13

*Distribución de datos según la dimensión continuidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	25.61
Medio	40	48.78
Bajo	21	25.61
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 8:* Datos según la dimensión continuidad

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 25.61 % de los trabajadores presentan una continuidad de nivel alto, el 48.78% perciben un nivel medio y un 25.61% un nivel bajo.

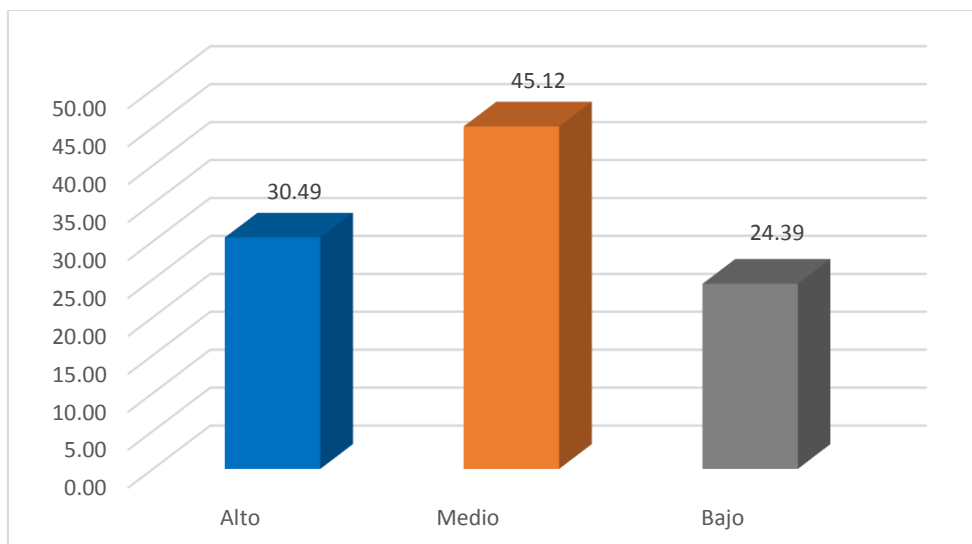
### 3.1.9 Resultados de la dimensión normativa

Tabla 14

*Distribución de datos según la dimensión normativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	25	30.49
Medio	37	45.12
Bajo	20	24.39
Total	82	100.00

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 9:* Datos según la dimensión normativa

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 30.49 % de los trabajadores presentan un nivel de normatividad alto, el 45.12% perciben un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo.

### 3.2 Tablas cruzadas de las variables de estudio

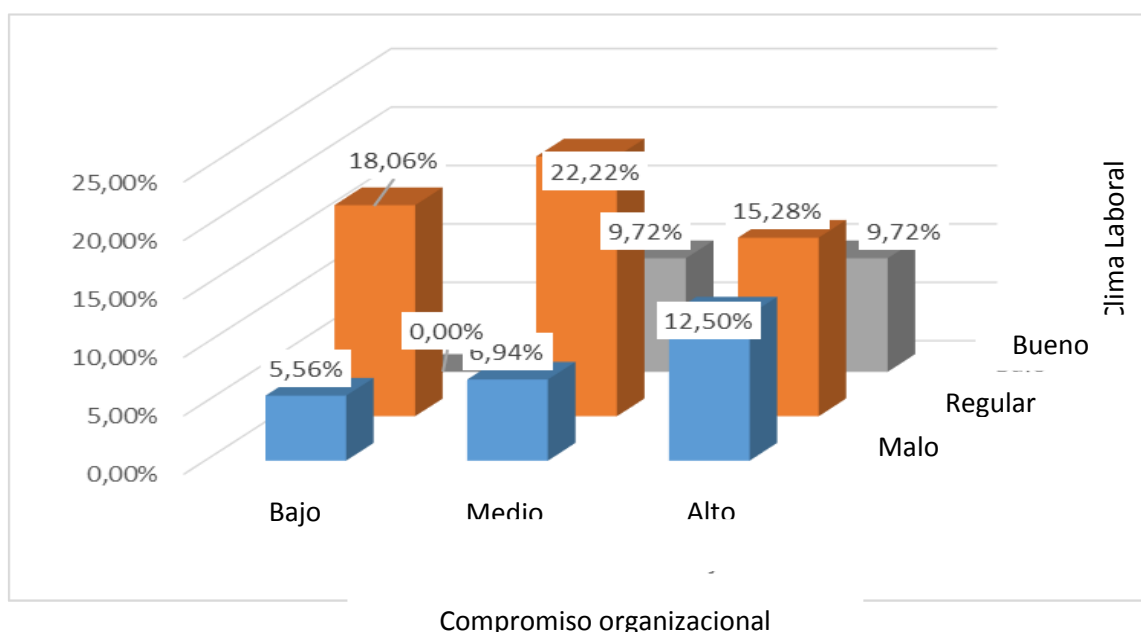
#### 3.2.1 Tablas cruzadas para las variables clima laboral y compromiso organizacional

Tabla 15

*Tabla cruzada para clima laboral y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima laboral	Malo	5,56%	6,94%	12,50%	25,00 %
	Regular	18,06%	22,22%	15,28%	55,56%
	Bueno	0,00%	9,72%	9,72%	19,44%
Total		23.61%	38.89%	37.50%	100.00%

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 10:* Resultados cruzados para clima laboral y compromiso organizacional

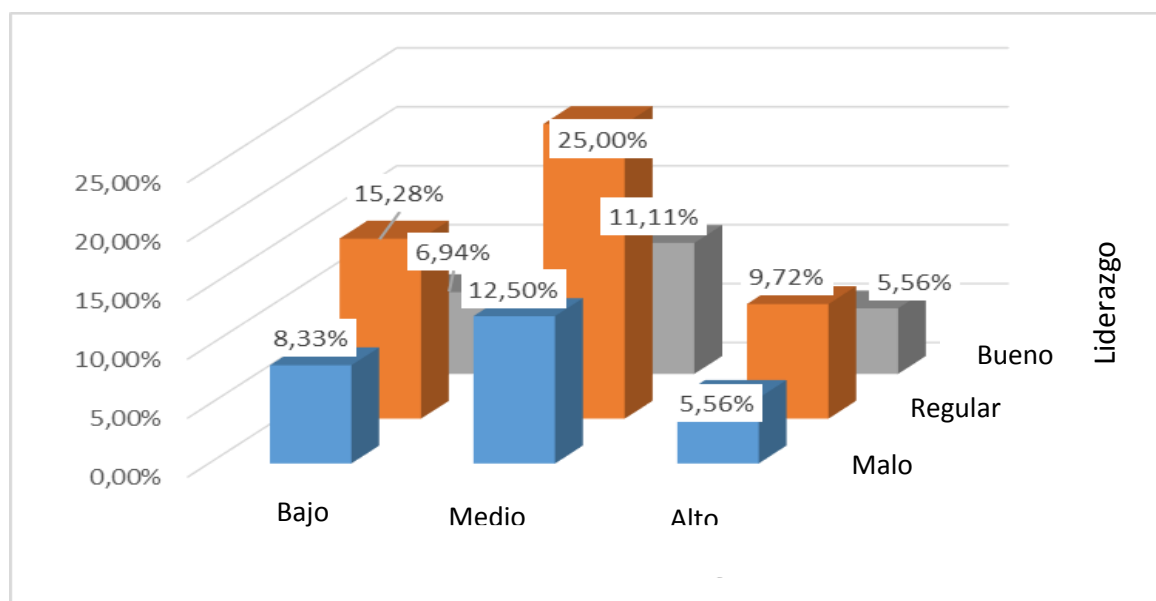
**Interpretación:** Según los datos obtenidos se observa que el clima laboral alcanzó un nivel regular con el 56.56% y a su vez, la variable compromiso organizacional alcanzó un nivel medio 38.89%.

### 3.2.2 Tablas cruzadas para liderazgo y compromiso organizacional

Tabla 16

*Tabla cruzada para liderazgo y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo	Malo	8,33%	12,50%	5,56%	26,39 %
	Regular	15,28%	25,00%	9,72%	50,00%
	Bueno	6,94%	11,11%	5,56%	23,61%
Total		30,56%	48,61%	20,83%	100,00%



Compromiso organizacional

*Figura 11: Resultados cruzados para liderazgo y compromiso organizacional*

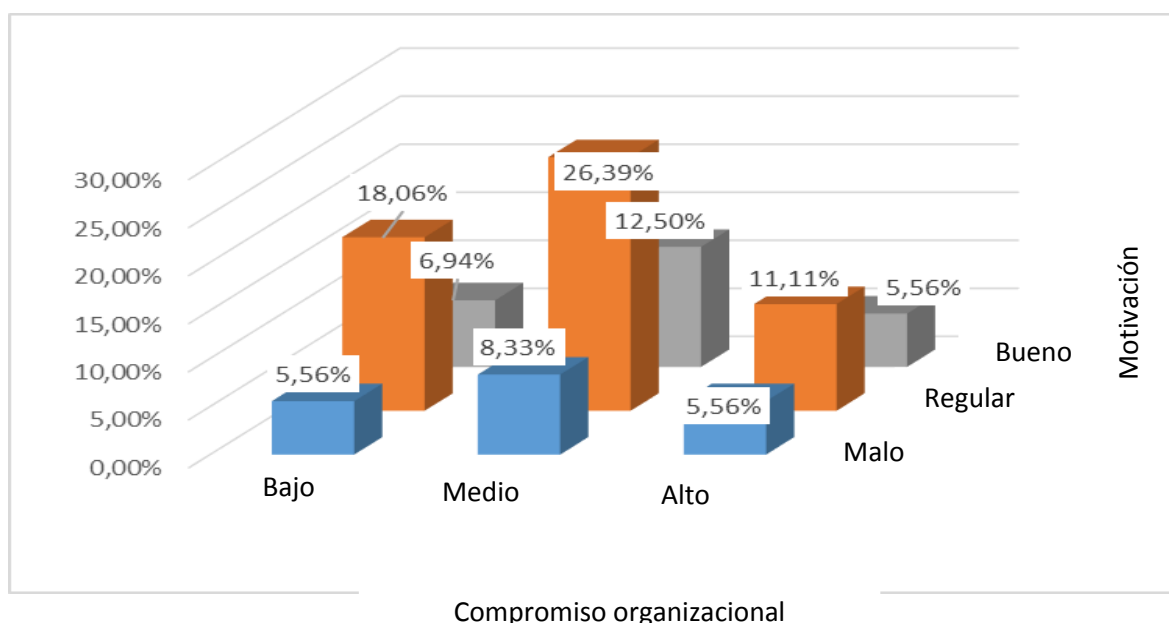
**Interpretación:** Según los datos obtenidos se observa que el liderazgo alcanzó un nivel regular con el 50.00% y a su vez, la variable compromiso organizacional alcanzó un nivel medio 48.61%.

### 3.2.3 Tablas cruzadas para motivación y compromiso organizacional

Tabla 17

*Tabla cruzada para motivación y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Motivación	Malo	5,56%	8,33%	5,56%	19,44 %
	Regular	18,06%	26,39%	11,11%	55,56 %
	Bueno	6,94%	12,50%	5,56%	25,00 %
Total		30,56%	47,22%	22,22%	100.00%



*Figura 12: Resultados cruzados para motivación y compromiso organizacional*

**Interpretación:** Según los datos obtenidos se observa que la motivación alcanzó un nivel regular con el 55.56% y a su vez, la variable compromiso organizacional alcanzó un nivel medio 47.22%.

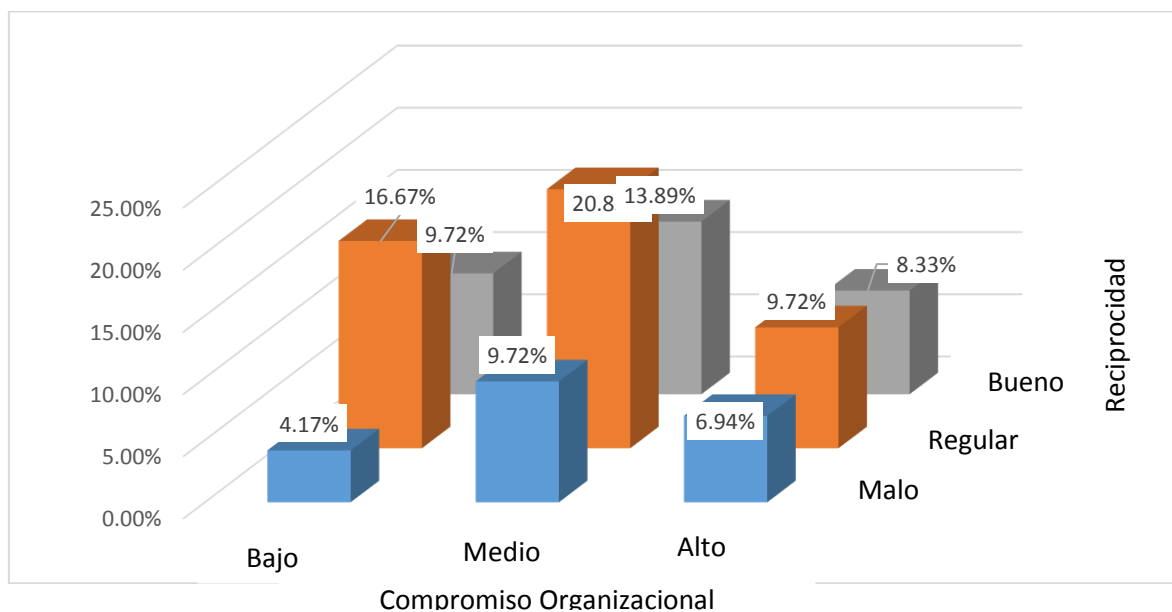


### 3.2.4 Tablas cruzadas para reciprocidad y compromiso organizacional

Tabla 18

*Tabla cruzada para reciprocidad y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Reciprocidad	Malo	4,17%	9,72%	6,94%	20,83%
	Regular	16,67%	20,83%	9,72%	47,22%
	Bueno	9,72%	13,89%	8,33%	31,94%
Total		30,56%	44,44%	25,00%	100,00%



*Figura 13: Resultados cruzados para reciprocidad y compromiso organizacional*

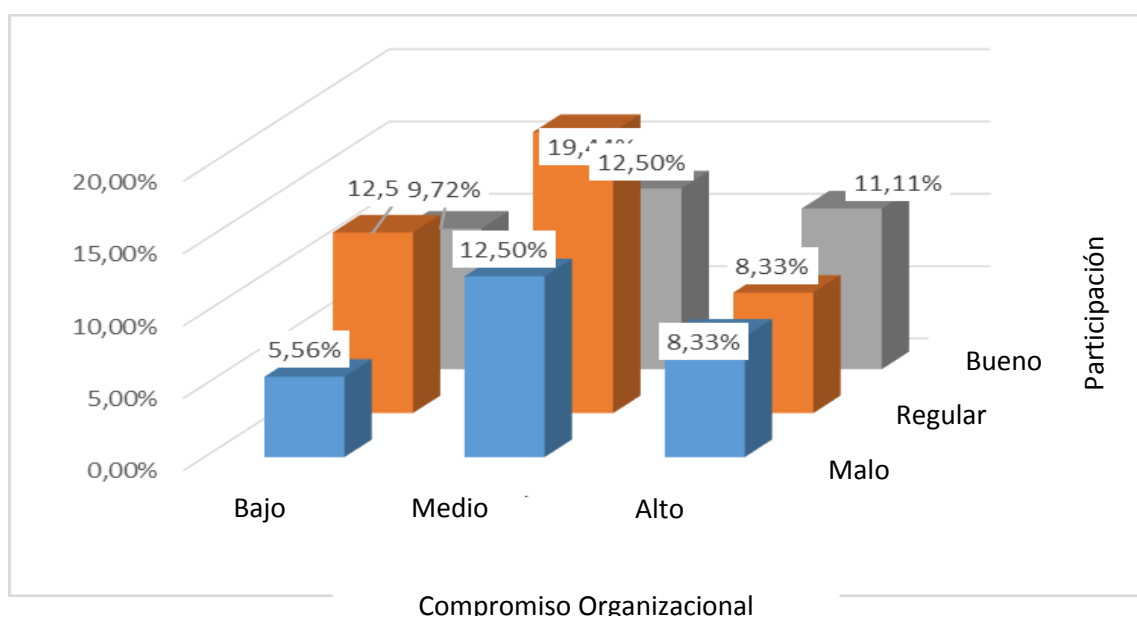
**Interpretación:** Según los datos obtenidos se observa que la reciprocidad alcanzó un nivel regular con el 47.22% y a su vez, la variable compromiso organizacional alcanzó un nivel medio 44.44%.

### 3.2.5 Tablas cruzadas para participación y compromiso organizacional

Tabla 19

*Tabla cruzada para participación y compromiso organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Participación	Malo	5,56%	12,50%	8,33%	26,39%
	Regular	12,50%	19,44%	8,33%	40,28%
	Bueno	9,72%	12,50%	11,11%	33,33%
Total		27,78%	44,44%	27,78%	100,00%



*Figura 14: Resultados cruzados para participación y compromiso organizacional*

**Interpretación:** Según los datos obtenidos se observa que la participación alcanzó un nivel regular con el 40.28% y a su vez, la variable compromiso organizacional alcanzó un nivel medio 44.44%.

### 3.3 Contrastar las hipótesis

Antes de realizar la prueba de hipótesis deberemos determinar el tipo de estadístico que usaremos para la contrastación de hipótesis, con este propósito aplicaremos la prueba de normalidad de Kolmogoriv-Smirnov para comprobar si existe distribución normal de las variables y así elegir el instrumento para datos paramétricos o no paramétricos.

#### 3.3.1 Prueba de normalidad de las variables.

Tabla 20

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,272	82	,000
Compromiso organizacional	,237	82	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según Kolmogorov para muestras mayores de 30 se observa una significancia menor del 0.05 para ambas variables, lo cual muestra que los resultados provienen de una distribución no normal, siendo no paramétrica, de tal manera se utilizó la prueba de correlación de Spearman.

#### 3.3.2 Hipótesis principal.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Tabla 21

*Prueba de correlación según Spearman entre el clima laboral y el compromiso organizacional*

			Clima laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .	
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 21 la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **3.2.3 Hipótesis específica 1.**

Ha: Existe relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Tabla 22

*Prueba de correlación según Spearman entre el liderazgo y el compromiso organizacional*

		Liderazgo	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,599**
		N	82
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	82

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 22 el liderazgo está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.599 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

### **3.2.4 Hipótesis específica 2.**

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Tabla 23

*Prueba de correlación según Spearman entre la motivación y el compromiso organizacional*

			Motivación	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 23 la motivación está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.475 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

### **3.2.5 Hipótesis específica 3.**

Ha: Existe relación significativa entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Tabla 24

*Prueba de correlación según Spearman entre la reciprocidad y el compromiso organizacional*

			Reciprocidad	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Reciprocidad	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 24 la reciprocidad está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.624 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

### **3.2.6 Hipótesis específica 4.**

Ha: Existe relación significativa entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Ho: No existe relación significativa entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.

Tabla 25

*Prueba de correlación según Spearman entre la participación y el compromiso organizacional*

			Participación	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Participación	Coeficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 25 la participación está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.563 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.



## **IV. DISCUSIÓN**

Posterior al procesamiento de datos se establecieron diversos resultados, los cuales han sido contrastados, comparados y cotejados con los resultados y conclusiones de los antecedentes previamente citados y descritos, de esa manera tener una aproximación más directa al fenómeno de estudio, desde la perspectiva de otros autores y desarrollados en diversos ámbitos.

Para esta investigación los resultados obtenidos son los siguientes. según la tabla 6 y figura 1, el 31.71% de los trabajadores perciben un clima laboral de nivel bueno, el 45.12% perciben un nivel regular y un 23.17% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 11 y figura 6 que el 29.27% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional de nivel alto, el 46.34% presenta un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 21 que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Para esta investigación se consideró la definición de clima laboral dada por los autores Marín, Melgar y Castaño (1998) quienes definieron al clima laboral como el “conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros” (p. 92). En el caso de la variable compromiso organizacional se consideró la definición dado por Meyer y Allen (1991), identificaron tres enfoques que muestran en común que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que éste decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización (p.71).

Así, el conocimiento a profundidad del clima laboral y el compromiso organizacional se hace fundamental, ya que ello permitió identificar y abordar áreas problemáticas en las organizaciones; así como también, determinar la percepción de los trabajadores en sus respectivos centros laborales. De esta forma, su estudio y entendimiento conceptual ayuda a que, en las organizaciones, se tomen las

medidas necesarias para mantener, fidelizar y retener al recurso humano, que es lo más importante.

Los resultados de la presente investigación respaldan las definiciones de los autores antes mencionados, con respecto al clima laboral y al compromiso organizacional, ya que los resultados indican de que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608.

Sin embargo, en la investigación realizada por Méndez (2015), acerca del Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México, se determinó que el grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México. El estudio mostró según los niveles utilizados en la escala de Likert de los instrumentos una percepción de la variable clima organizacional de los empleados en grado entre muy bueno y excelente y expresaron estar entre muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores de compromiso organizacional. observándose en los empleados un grado de clima entre muy bueno y excelente y expresaron estar entre muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores de compromiso organizacional. Existiendo una contrariedad con el presente estudio, donde se observa un nivel regular con respecto al clima y un nivel medio de compromiso.

En la investigación realizada por Flórez (2014) los resultados muestran que la relación directa entre las variables de compromiso y clima es baja. Sin embargo, entre las dimensiones del clima laboral y los tipos de compromiso organizacional en donde se encuentra una relación significativa, es la que se presenta entre el compromiso normativo y afectivo con las relaciones interpersonales (.0227) y entre el compromiso de continuidad con la dimensión de sentido de pertenencia y estilos de dirección (.203) y (.228) respectivamente. Se obtuvieron puntajes bajos para los tres tipos de compromiso organizacional, y de las dimensiones del clima laboral, las relaciones interpersonales resultaron ser la más alta con un puntaje de 15,96, que la ubica en un nivel medio alto. Existiendo una contrariedad con el presente estudio,

donde se observa un nivel regular con respecto al clima laboral y un nivel medio con respecto al compromiso organizacional.

Si comparamos los resultados obtenidos en esta investigación con los resultados de Alcántar, Maldonado y Arcos (2103) en su trabajo sobre clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública de Baja California en México, los resultados demuestran que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los dos parámetros lo cual sugiere que, al favorecer el Clima Laboral, se favorece el compromiso de los empleados: Adicionalmente se identificó que tanto el Clima Laboral como el Compromiso Organizacional tienen un nivel bueno. Existiendo una contrariedad con el presente estudio, donde se observa un nivel regular con respecto al clima y un nivel medio con respecto al compromiso.

Los resultados que obtuvo Tejada (2016), en su investigación sobre el Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, en Nuevo Chimbote-Perú, se encontró que existe relación positiva débil entre clima laboral y compromiso organizacional ( $r=0.187^{**}$  y  $p=0.008 < 0.001$ ), indicando que los colaboradores que perciben un buen clima laboral, poseen un mayor compromiso con la empresa. Finalmente, se halló los niveles de clima laboral que el 36.5% y 36% representan un nivel promedio a favorable, así como también los niveles de compromiso organizacional, donde el 69% y 29% lo que evidencian niveles de promedio a alto. Existiendo una contrariedad con el presente estudio, donde se observa un nivel regular con respecto al clima y un nivel medio de compromiso

Los resultados que obtuvo Seminario (2017) en su tesis sobre Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana, confirman que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional, que es el mismo resultado que se obtuvo en esta investigación, también se demuestra que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso afectivo; sin embargo, las correlaciones son débiles y no significativas entre clima laboral y compromiso

normativos; y entre clima laboral y compromiso de continuación. Por último, el tipo de compromiso que predomina en la muestra es el compromiso afectivo a la vez que los participantes perciben un clima organizacional de “tendencia positiva”, a diferencia de los resultados obtenidos con respecto al compromiso de continuidad normativo en esta investigación si se obtuvieron resultados contrarios.

El Clima Laboral, es un indicador fundamental de la vida de la empresa la cual puede estar influenciada por muchas situaciones: desde los protocolos para cada actividad dentro de la empresa, la ergonomía del trabajo, los equipos y maquinarias con las que cuentan, personalidades y caracteres de los compañeros del trabajo, el liderazgo de la organización, la remuneración, y también con el agrado que tengan los trabajadores o también llamado el componente afectivo que se tiene hacia sus labores. Gan y Triginé (2012).

Los estudios que han servido de antecedentes para la realización de la presente investigación nos han servido de prueba para poder comparar y demostrar si los conceptos brindados por los diferentes autores y las teorías generadas sobre las variables en estudio través del tiempo, la mayoría de resultados de estas investigaciones brindan resultados similares al de la presente investigación con lo que se demuestra la importancia de generar un adecuado clima laboral si las organizaciones desean fidelizar y comprometer a sus colaboradores con los objetivos organizacionales; ya que el compromiso organizacional es visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva dentro del contexto laboral por parte del colaborador.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:**

A través de los resultados se concluye que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Segunda:**

A través de los resultados se concluye que el liderazgo está relacionado directo y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.599 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Tercera:**

A través de los resultados se concluye que la motivación está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.475 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Cuarta:**

A través de los resultados se concluye que la reciprocidad está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.624 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Quinta:**

A través de los resultados se concluye que la participación está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.563 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

## **VI. RECOMENDACIONES**



**Primera:**

Se recomienda al Jefe Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, que periódicamente se realicen sondeos dentro del servicio de Radiología con la finalidad de conocer las opiniones de los empleados y poder satisfacer sus necesidades cuando ellos lo requieran, para que de esta manera se pueda llevar un adecuado clima laboral y también un compromiso por parte de los trabajadores

**Segunda:**

Se recomienda al Jefe del servicio de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, desarrollar reuniones de mayor continuidad a fin de poder conocer la problemática dentro del servicio y a la vez desarrollar actividades o talleres donde se puedan incentivar aspectos como el liderazgo, motivación, participación, reciprocidad en los trabajadores dentro de la organización, de manera de poder lograr un clima laboral adecuado y por ende un mejor compromiso.

**Tercera:**

Se recomienda al Jefe del servicio de Radiología, la implementación de actividades como coaching dentro del servicio, para incentivar el buen clima laboral y elevar el nivel de compromiso de los trabajadores.

.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alcántara, V. Maldonado, S. Arcos, J. (2013) *Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública*. Universidad Autónoma de Baja California.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. (2001). *El proyecto de investigación*. . Caracas: : Editorial Episteme, Oriol ediciones 3era edición.
- Arciniega, L. y Gonzales, B (2002). *Manual de administración estratégica*. Ediciones Mc. Graw-Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Becker, H. S. (1960). *Notes on the concept of commitment*. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid-España
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino* (Tesis inédita de maestría). Murcia : Universidad de Murcia .
- Brunet, L. (2004). *El Clima de trabajo en las organizaciones*. Definición diagnóstico y consecuencias. ISBN 2-89022-057-5. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. (9na.Edic.) México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México

D.F.: McGraw Hill.

De Frutos, B., Ruiz, M. A., & San Martín, R. (1998). *Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización*. *Psicológica*, 19, 345-366.

Dessler, G. (2012). *A Framework for Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Edel Navarro y García Santillán: (2007) *Clima y compromiso organizacional*.

Flórez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. Editorial Académica Española.

Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*, Editorial Díaz de Santos, Madrid-España

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Gonzales, L. y Antón, C. (1995). *Dimensiones del comportamiento organizacional*. Salamanca. Eudema

Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: International Thomson Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. sexta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968) *Motivación y clima organizacional* (Boston, División of Research Graduate School of Bussines Administration , Harvard University)

Lopez, M.(2014) "*Percepción de un grupo de gerentes sobre los factores que afectan o determinan el compromiso laboral en los empleados*", Guatemala.

Universidad Rafael Landívar.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.

Marín, J.; Melgar, A. y Castaño, C. (1992). *Teoría y técnicas de desarrollo organizacional*. Guatemala: Organización Panamericana de la Salud, PSDCG-T.10, Volumen III.

Mathieu, E., Zajac, M. (1990) *A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational commitment*. *Psychological Bulletin*, v. 180,n 2.

Méndez, A. (2015). *El clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México*. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas.

Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resources Management Review*. New Orleans.

Meyer, J. y Allen, N. (1997) *Commitment in the workplace: theory, research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage.

Meyer, J. Allen, N. & Smith, A. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. [versión electrónica]. *Journal of Applied Psychology*.

Ministerio de Salud. (2008). *Documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Lima: Dirección General de la Salud de las Personas.

Mowday, T., Steers, M. Porter, W. (1979) *The Measurement of organizational commitment*. *Journal of vocational behavior*. San Diego, v. 14.

- Moreno, M. G. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa*. México: Progreso
- Robbins, S. (2004). *Administración* (Décima ed.). Prentice-Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Decimo quinta edición. México D.F.: Pearson Educación.
- Seminario, S. (2017) *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Psicología.
- Soto F. (2014) *Manejo del talento humano y el clima laboral en las instituciones educativas "Politécnico Regional del Centro" y "Mariscal Castilla" distrito el Tambo – Huancayo*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos
- Tejada, C. (2016). *Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, en Nuevo Chimbote-Perú*. Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades.
- Toro, F. (1985) *Cuestionario de motivación para el trabajo- CMT. Manual*. Medellin, Cincel Ltda.
- Wallace, E. (1997). *Becker's side bet theory of commitment revisited: Is it time for a moratorium or resurrection? Human Relations*
- Zamora, G. (2009) *Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas*: Revista Latinoamericana de Psicología. Vol. 3

## **VIII. ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

<b>TITULO:</b> Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima,2017				
<b>AUTORA:</b> Br. Isna Liz Larico Pampamallco				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.	Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.	<b>Variable 1: Clima laboral</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Liderazgo	Dirección Estímulo al trabajo en equipo Solución de conflictos
			Motivación	Realización personal Reconocimiento a la aportación Adecuación de las condiciones de trabajo
			Reciprocidad	Aplicación al trabajo institucional Retribución Equidad
			Participación	Compromiso con la productividad Intercambio de información Involucramiento al cambio
				<b>Variable 2: Compromiso organizacional</b>
				Escala: Ordinal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Ítems</b>	<b>Rangos</b>
Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?	Objetivo Específico 1 Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.	Hipótesis Específica 1 Existe relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.	1,2,3, 4,5, 6,7,8,9, 10	Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)
Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?	Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.	Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.	11,12,13, 14,15	
			16,17,18, 19,20	



<p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la reciprocidad y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la participación y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017.</p>	<p>Afectivo</p> <p>Continuidad</p> <p>Normativo</p>	<p>Emociones pertenencia</p> <p>Conveniencia permanencia</p> <p>Lealtad</p>	<p>1,2,3, 4,5,6,</p> <p>7,8,9,10, 11, 12,</p> <p>13,14,15, 16,17, 18</p>	<p>Cuestionario de actitudes Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Alto (66-90) Medio (42-65) Bajo (18-41)</p>
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>ESTADÍSTICAS A UTILIZAR</b></p>				

<p><b>TIPO:</b> Aplicada, descriptivo, correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental , transversal</p>	<p>Para el presente estudio se trabajó con un total de 82 trabajadores entre tecnólogos médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo.</p> <p>El muestreo fue no probabilístico, no se realizó a través de una ecuación para determinar la muestra, siendo un estudio censal, puesto que tomó a toda la población para su respectiva evaluación.</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b> Para las dos variables: Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Para las dos variables: Cuestionario con escala de Likert.</p>	<p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p><b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b> Para la contrastación de hipótesis, se empleará el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman, por tratarse de variables cuantitativas ordinales.</p>
--	--	---	---

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

**Objetivo:** El propósito de este instrumento es recoger la opinión de los trabajadores en relación con el clima laboral de su área de trabajo, a fin de presentar al personal directivo competente, la información relacionada con las fortalezas y debilidades que afectan la productividad del personal y presentar sugerencias que promuevan el óptimo desempeño en beneficio de trabajadores y el servicio

### INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones según su experiencia o percepción de esta institución. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### Escala valorativa

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>						
1	Mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo.					
2	No existe claridad en las funciones que cada uno debe desempeñar					
3	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus obligaciones.					
4	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo					
5	Cuando tenemos un problema en el trabajo nadie se interesa por resolverlo.					
<b>Dimensión 2: Motivación</b>						
6	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.					
7	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.					

8	En este servicio se premia a la persona que trabaja bien.					
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.					
10	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica					
<b>Dimensión 3 : Reciprocidad</b>						
11	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.					
12	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.					
13	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.					
14	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.					
15	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.					
<b>Dimensión 4 : Participación</b>						
16	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.					
17	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.					
18	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes)					
19	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.					
20	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.					

## **CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**Objetivo:** El propósito de este instrumento es recoger la opinión de los trabajadores en relación con el compromiso organizacional de su área de trabajo.

### **INSTRUCCIONES**

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones según su experiencia o percepción de esta institución. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

### Escala valorativa

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Afectivo</b>						
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
3	Esta organización significa mucho para mí.					
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					
5	No me siento parte de mi organización.					
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.					
<b>Dimensión 2: Normativo</b>						
7	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
8	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
9	Esta organización merece mi lealtad.					
10	No siento ningún compromiso de permanecer en mi trabajo actual.					
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con los demás trabajadores.					
12	Le debo muchísimo a mi organización.					
<b>Dimensión 3 : Continuidad</b>						
13	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
14	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
15	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
16	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.					
17	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
18	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					

**Anexo 03: Base de datos**

**Base de datos de la variable 1: Clima laboral**

Encuestas	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5
3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4
4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4
5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4
6	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5
7	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4
8	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5
9	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5
10	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5
13	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
14	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4
15	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4
16	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4
17	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
20	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4



47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
49	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
50	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5
51	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
52	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4
53	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	5
54	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5
55	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
56	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5
57	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4
59	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
60	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
61	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5
62	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4
66	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
67	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5
68	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
69	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
71	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3
72	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5



73	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
74	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5
75	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3
77	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
78	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
79	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4
81	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4
82	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5

**Base de datos de la variable 2: Compromiso organizacional**

Encuestas	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5
2	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4
3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4
4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
6	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5
8	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5
10	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3
12	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5
13	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5
14	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4
15	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
16	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
17	3	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3
18	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4

20	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3
25	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5
26	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5
27	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	4
28	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
29	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5
35	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
36	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3
37	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5
38	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
40	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
42	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
43	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5
44	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
45	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3

46	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
48	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
49	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
50	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
51	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
52	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5
53	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3
54	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5
55	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
56	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3
57	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
58	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5
59	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
60	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
61	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
62	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
65	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4
66	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
67	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3
68	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
69	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
71	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5



## Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Clima laboral

		N	%
Casos	Válido	82	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	82	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	76,59	73,801	,448	,909
ITEM02	76,34	74,894	,416	,910
ITEM03	75,90	72,682	,500	,908
ITEM04	76,13	73,969	,523	,907
ITEM05	76,02	71,876	,590	,905
ITEM06	76,09	72,227	,586	,906
ITEM07	76,23	74,304	,417	,910
ITEM08	75,74	74,563	,532	,907
ITEM09	75,95	72,738	,633	,905
ITEM10	76,10	73,422	,626	,905
ITEM11	76,39	75,327	,477	,908
ITEM12	76,68	71,824	,621	,905
ITEM13	76,37	71,815	,633	,904
ITEM14	76,71	71,049	,683	,903
ITEM15	76,66	70,771	,692	,903
ITEM16	76,02	71,876	,590	,905
ITEM17	76,09	72,227	,586	,906
ITEM18	76,23	74,304	,417	,910
ITEM19	75,74	74,563	,532	,907
ITEM20	75,95	72,738	,633	,905

## Variable 2: Compromiso organizacional

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	82	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	82	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	67,60	57,108	,309	,876
ITEM02	67,65	56,997	,406	,871
ITEM03	67,21	55,623	,472	,869
ITEM04	67,29	55,765	,481	,869
ITEM05	67,29	53,987	,590	,864
ITEM06	67,32	55,108	,524	,867
ITEM07	67,44	55,657	,454	,870
ITEM08	67,23	55,785	,486	,869
ITEM09	67,30	55,523	,535	,867
ITEM10	67,49	55,241	,567	,866
ITEM11	67,63	56,408	,551	,867
ITEM12	67,85	54,151	,623	,863
ITEM13	67,73	54,125	,638	,863
ITEM14	67,91	55,165	,536	,867
ITEM15	67,99	54,975	,566	,866
ITEM16	67,29	55,913	,445	,870
ITEM17	67,35	56,108	,447	,870
ITEM18	67,50	57,636	,306	,875

## **Artículo científico**

# **Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017**

Br. Isna Liz Larico Pampamallco

Isnaliz\_19@hotmail.com

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2017; la población estuvo constituida por tecnólogos médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo, lo cual es un total de 82 trabajadores, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, de tipo aplicada, descriptivo y correlacional, se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se observó que en la tabla 6 y figura 1 que el 31.71% de los trabajadores perciben un clima laboral de nivel bueno, el 45.12% perciben un nivel regular y un 23.17% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 11 y figura 6 que el 29.27% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional de nivel alto, el 46.34% presenta un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 21 que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia



estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Clima laboral, compromiso organizacional, liderazgo, motivación, reciprocidad, participación.

### **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship between the work environment and the organizational commitment of the Radiology staff of the National Institute of Neoplastic Diseases, Lima 2017; The population consisted of medical technologists, nurses, nursing technicians and administrative personnel, which is a total of 82 workers, non-probabilistic sampling was used for convenience.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental, applied, descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the questionnaire instrument for both variables with a Likert scale, which provided information about the study variables and their dimensions, whose results are presented graphically and textually.

Through the results obtained it was observed that in Table 6 and figure 1 that 31.71% of workers perceive a good working environment, 45.12% perceive a regular level and 23.17% a bad level, it is also evident in Table 11 and Figure 6 show that 29.27% of workers have a high level of organizational commitment, 46.34% have an average level and 24.39% have a low level. With respect to the correlation of the variables, it was obtained in table 21 that the labor climate variable is directly and positively related to the organizational commitment variable, according to the Spearman correlation of 0.608 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.000$  Being less than 0.01. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Key words:** Labor climate, organizational comitente, leadership, motivation, reciprocity, participation

## **Introducción**

La globalización y sus exigencias, han traído como consecuencia que las empresas se preocupen cada vez más en aspectos tan importantes como crear un buen clima laboral dentro de ellas, pues una percepción positiva de él, genera y fortalece el compromiso de sus miembros de manera exitosa en el largo plazo. Precisamente es este compromiso lo que les permitirá enfocarse hacia el logro de los objetivos (Pérez 2015, p. 9).

El Clima Laboral, es un importante indicador para una organización, la cual puede estar influenciada por diversas situaciones, desde los procesos para poder realizar una actividad determinada, la adaptación del trabajo, los equipos y maquinarias con las que se cuentan, las diferentes personalidades y caracteres de los compañeros del trabajo, el liderazgo de la organización, la remuneración, y también con el agrado que tengan los trabajadores con la labor que desempeñan dentro de la organización. Gan y Triginé (2012).

Los autores Marín, Melgar y Castaño (1998) definieron el clima laboral como el “conjunto de percepciones de los trabajadores acerca de las características que son relativamente estables en una organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de cada uno de sus miembros” (p. 92).

El compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Meyer y Allen 1991), y describen las dimensiones de éste en la teoría de los tres componentes, donde se caracteriza al compromiso con tres componentes principales: Afectivo, Normativo y de Continuidad.

El conocimiento a profundidad del clima laboral y el compromiso organizacional es muy importante ya que permite identificar las áreas problemáticas en las organizaciones; permite también determinar la percepción de los trabajadores en sus respectivos centros laborales. De esta forma, su estudio y entendimiento ayuda a que, en las organizaciones, se tomen las medidas

necesarias para lograr mantener, fidelizar y retener al recurso humano, que es lo más importante.

Para que un empleado entregue lo mejor de si día a día, primero debe identificarse con su lugar de trabajo, crear afinidad con las actividades que realiza, con los compañeros de equipo y con los implementos que debe utilizar para desempeñar sus actividades diarias.

El gran reto actual de las organizaciones radica es lograr que las personas que conforman la organización se comprometan con los objetivos organizacionales y se integren al proyecto de la institución, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. En este sentido, lograr que los trabajadores se comprometan con la organización, es una estrategia que puede favorecer la consecución de las metas organizacionales a corto, mediano y largo plazo, pues de la disposición y percepción que tengan los empleados sobre su centro de trabajo va a depender en gran medida la calidad y cantidad de aportes que hagan a la institución.

Las instituciones de atención médica son organizaciones de servicio que requieren, como todas las demás, adaptarse a las exigencias de la sociedad, el ambiente y las nuevas tecnologías. Tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad , no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a sus empleados .En el Servicio de Radiología se busca establecer una política de calidad en sus diferentes áreas de trabajo, donde se vean reflejados la misión, visión y objetivos que el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas tiene como propósito.

Por lo antes planteado, es pertinente y necesario realizar el estudio titulado “Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional, evaluando estas dos variables: clima laboral con sus dimensiones (Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) propuestos por Marín, Melgar y Castaño (1998) y compromiso

organizacional con sus dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo), propuestos por Meyer y Allen (1991).

## **Metodología**

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, la investigación es descriptiva, correlacional, no experimental de corte transversal (Hernández, et al, 2014). Tiene como muestra al total de la población, que constituyen un total de 82 trabajadores entre médicos, tecnólogos médicos, enfermeras, técnicas de enfermería y personal administrativo, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Para recoger datos e información relevantes, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, conformada por una lista de preguntas previamente organizados, ficha técnica del instrumento clima laboral del autor Marín, Melgar y Castaño (1998), modificado por Isna Liz Larico Pampamallco que mide el clima laboral terminos de buen,regular o malo y la ficha tecnica del intrumento que ide compromiso organizacional del autor Meyer y Allen (1991), adaptado Isna Liz Larico Pampamallco, cuyo propósitos es medir el compromiso organizacional en en terminos de alto medio o bajo del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.se realizó la prueba de Alfa de Crombach para las variables y se obtuvieron los valores de confiabilidad de 0.911 para el instrumento clima laboral y o.875 para el instrumento compromiso organizacional.

## **Resultados**

Para esta investigación los resultados obtenidos son los siguientes. según la tabla 6 y figura 1, el 31.71% de los trabajadores perciben un clima laboral de nivel bueno, el 45.12% perciben un nivel regular y un 23.17% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 11 y figura 6 que el 29.27% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional de nivel alto, el 46.34% presenta un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 21 que la dvariable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia

estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## **Discusión**

Posterior al procesamiento de datos se establecieron diversos resultados, los cuales han sido contrastados, comparados y cotejados con los resultados y conclusiones de los antecedentes previamente citados y descritos, de esa manera tener una aproximación más directa al fenómeno de estudio, desde la perspectiva de otros autores y desarrollados en diversos ámbitos.

Para esta investigación los resultados obtenidos son los siguientes. según la tabla 6 y figura 1, el 31.71% de los trabajadores perciben un clima laboral de nivel bueno, el 45.12% perciben un nivel regular y un 23.17% un nivel malo, también se evidencia en la tabla 11 y figura 6 que el 29.27% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional de nivel alto, el 46.34% presenta un nivel medio y un 24.39% un nivel bajo. Con respecto a la correlación de las variables se obtuvo en la tabla 21 que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados que obtuvo Tejada (2016), en su investigación sobre el Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, en Nuevo Chimbote-Perú, se encontró que existe relación positiva débil entre clima laboral y compromiso organizacional ( $r=0.187^{**}$  y  $p=0.008 < 0.001$ ), indicando que los colaboradores que perciben un buen clima laboral, poseen un mayor compromiso con la empresa. Finalmente, se halló los niveles de clima laboral que el 36.5% y 36% representan un nivel promedio a favorable, así como también los niveles de compromiso organizacional, donde el 69% y 29% lo que evidencian niveles de promedio a alto. Existiendo una contrariedad con el presente estudio, donde se observa un nivel regular con respecto al clima y un nivel medio de compromiso

Los resultados que obtuvo Seminario (2017) en su tesis sobre Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana, confirman que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional, que es el mismo resultado que se obtuvo en esta investigación, también se demuestra que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso afectivo; sin embargo, las correlaciones son débiles y no significativas entre clima laboral y compromiso normativos; y entre clima laboral y compromiso de continuación. Por último, el tipo de compromiso que predomina en la muestra es el compromiso afectivo a la vez que los participantes perciben un clima organizacional de “tendencia positiva”, a diferencia de los resultados obtenidos con respecto al compromiso de continuidad normativo en esta investigación si se obtuvieron resultados contrarios.

## **Conclusiones**

A través de los resultados se concluye que la variable clima laboral está relacionada directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según la correlación de Spearman de 0.608 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

Con respecto a los resultados obtenidos por cada dimensión se concluye que tanto la dimensión liderazgo, motivación, reciprocidad y participación están relacionadas directa y positivamente con la variable compromiso organizacional, según correlación de Spearman ( 0.599,0.475,0.624 y 0.563 respectivamente).

## **Referencias**

- Brunet, L. (2004). *El Clima de trabajo en las organizaciones*. Definición diagnóstico y consecuencias. ISBN 2-89022-057-5. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano de las organizaciones. (9na.Edic.) México: Mc Graw Hill.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*, Editorial Díaz de Santos, Madrid-España
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México

D.F.: McGraw Hill.

Marín, Melgar y Castaño (1998) (1998). *Inventario de clima organizacionall. Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Programa regional de desarrollo de servicios de salud*. No.PSDCG-T-10, 3(III). Unidad VI; Ginebra.

Meyer, J. & Allen, N. (1991). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations [versión electrónica]. *Journal of Applied Psychology*.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación

Yo, Dwithg Ronnie Guerra Torres, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2017", del (de la) estudiante Isna Liz Larico Pampamallco, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: San Juan de Lurigancho 12 de febrero del 2019

.....  
P.P.   
Firma  
Dwithg Ronnie Guerra Torres  
DNI:09660793




Elaboró:   
Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



  
Vicerrectorado de Investigación





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y compromiso organizacional del personal  
de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades  
Neoplásicas Lima, 2017**

**TESIS PARA O EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORA:**

Br. Isna Liz Larico Pampamallco

**ASESOR:**

Dr. Dwight Ronnie Guerra Torres



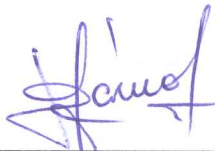
Navigation and utility icons: Home, Refresh, Mail, Print, Copy, Paste, Search, Windows, and a toolbar with icons for document, list, and information.

**Resumen de coincidencias** ✕

**20 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
2	www.micentroeducativ...	2 %
3	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
4	www.elideshare.net	1 %
5	recursosbiblio.url.edu.gt	1 %
6	www.scribd.com	1 %
7	concursoeducared.org...	1 %

Yo Isna Liz Larico Pampamallco, identificado con DNI N° 40173744, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, si autorizo ( X ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 40173744

FECHA: 12 de febrero del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ISNA LIZ LARICO PAMPAMALLCO

TESIS TÍTULADO:

CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL  
DE RADIOLOGIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES  
NEOPLASICAS LIMA, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 12 DE DICIEMBRE 2019

NOTA O MENCIÓN: QUINCE



*Miguel Pérez*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN